

# **KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-TICKETING***

(STUDI KASUS PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) TENTANG  
*BUSINESS TO CUSTOMER* DI STASIUN KOTA MALANG)

## **SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**FADHEL ABDULLAH ALHABSYI**

**NIM.115030207111067**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI**

**MALANG**

**2017**

## MOTTO

“ Sukses Adalah Saat Persiapan dan Kesempatan Bertemu “

- Bobby Unser -



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kesuksesan Implementasi E-Ticketing ( Studi Kasus Pada PT,  
Kereta Api Indonesia tentang Business To Customer di Stasiun  
Kota Malang )

Disusun Oleh : Fadhel Abdullah Alhabsyi

NIM : 115030207111067

Fakultas : Ilmu Administrasi

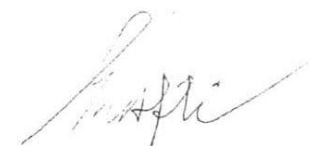
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Sistem Informasi Manajemen

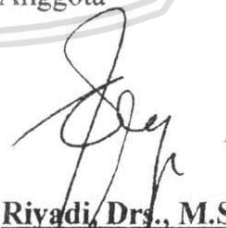
Malang, 23 Maret 2017

Komisi Pembimbing  
Ketua

Anggota



**Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si**  
NIP. 19530810 198103 2 012



**Rivadi, Drs., M.Si**  
NIP. 19600608 200604 1 002

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 Agustus 2017  
Jam : 09.00  
Skripsi atas nama : Fadhel Abdullah Alhabsyi  
Judul : Kesuksesan Implementasi E-ticketing ( Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia tentang Business To Customer di Stasiun Kota Malang

dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,

**Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si**  
**NIP. 19530810 198103 2 012**

Anggota,

**Riyadi, Drs., M.Si**  
**NIP. 19600608 200604 1 002**

Anggota,

**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos**  
**NIP. 19770502 200212 1 003**

Anggota,

**Swasta Priambada, S.Sos., M.AB**  
**NIP. 198004 272014 041001**

## PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 2 Agustus 2017

Mahasiswa



Nama : Fadhel Abdullah Alhabsyi

NIM : 115030207111067

## RINGKASAN

Laporan Skripsi dengan judul “*Evaluasi Kesuksesan Rail Ticket System*” telah dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi penerapan *Rail Ticket System* pada PT. Kereta Api di Stasiun Kota Malang. Evaluasi *Rail Ticket System* dilakukan berdasarkan pendekatan kualitatif dengan mewawancarai pemeran utama dalam penerapan *Rail Ticket System* di PT. Kereta Api Indonesia khususnya Stasiun Kota Malang. Wawancara disusun berdasarkan model *Update Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean* yang memiliki enam dimensi untuk mengukur kesuksesan dari suatu sistem informasi.

Dari hasil evaluasi diketahui bahwa PT. Kereta Api Indonesia telah menerapkan *Rail Ticket System* dengan sukses karena semua pengguna memiliki persepsi positif pada semua faktor dalam enam dimensi tersebut, kecuali pada faktor kecepatan dan ketahanan sistem informasi. Faktor-faktor kesuksesan dalam pengimplementasian *Rail Ticket System* yang ditemukan diantaranya adalah menunjang aktivitas pembelian tiket, integrasi data seluruh stasiun *online*, tampilan sudah menunjang pengguna, fitur yang tersedia cukup lengkap, dapat memberikan informasi kepada penumpang secara jelas dan akurat, sangat berdampak terhadap kinerja individu dan organisasi serta sistem pelaporan yang memadai.

**Kata Kunci :** *Evaluasi, Sistem, Informasi, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, Rail Ticket System.*

## SUMMARY

*This essay with title “Success Evaluation of Rail Ticket System” has been held with purpose to evaluate the application of raik ticket system of PT. Kereta Api Indonesia in Malang city train station. This rail ticket system success evaluation was held based on qualitative approach by interviewed the main character in application of rail ticket system in PT. Kereta Api Indonesia especcially in Malang city train station. The interview arrangement is based on update measuring the success of information system.*

*From this evaluation result was known that PT. Kereta Api Indonesia has applied this Rail Ticket System successfully because all of users have their own positive perception for all factors in the six dimensions, expect the speed factor and system resilience factor. Success factors among the Rail Ticket System implementation that founds are to support buying ticket activities, data integration from all online station, frinendly use appearance for user, quite complete fitures, can give clear and accurate information to passengers, very impactful to personal and organization progress andadcquate report system.*

**Key Words :** *Evaluation, System, Information, Update model DoLone and McLean information system success.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “KESUKSESAN IMPLEMENTASI E-TICKETING ( STUDI KASUS PADA PT. KERETA API INDONESIA TENTANG BUSINESS TO CUSTOMER DI STASIUN KOTA MALANG )”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, masukan, saran, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Mohammad Iqbal, S.Sos, M. IB, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan bimbingan dan nasehat selama menjalani studi di Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si dan Bapak Riyadi, Drs. M.Si selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan, dan senantiasa memberikan waktu untuk membantu penulis selama proses mengerjakan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pelayanan terbaik selama di Universitas Brawijaya Malang.



6. Orangtuaku tercinta (Bapak Novel Alhabsyi dan Ibu Neng Juwita Komalawati), serta adikku Ali Ridho Alhabsyi atas kesabarannya yang luar biasa memberikan doa, dukungan, semangat, nasehat, pengorbanan dan kasih sayang tiada henti, semoga penulis dapat membanggakan kalian.
7. Someone special, Fanny Fasyah Arinda terima kasih atas doa, dukungan, motivasi dan kesabarannya selama mendampingi dalam penulisan skripsi ini, terima kasih untuk kasih sayang yang diberikan selama ini.
8. Sahabatku dan saudara tercinta Haikal, Dicky, Candy, Ilham terima kasih atas persahabatan kita selama ini tempatku bercerita dan berbagi tawa selalu memberikan semangat dan dukungan, susah senang kita lalui bersama.
9. Teman-teman CV. Utomo Sakti yang selama ini selalu menemani dan membantu proses terwujudnya skripsi ini.
10. Teman-teman kampus tercinta terutama Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2011 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan kebersamaan kita selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini terima kasih atas bantuan, dukungan dan motivasi yang diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis.

Demikian penelitian ini semoga dapat bermanfaat untuk peneliti berikutnya. Dengan kerendahan hati penulis bersedia menarik kritik dan saran yang membangun demi penelitian yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 16 Agustus 2016

Penulis

Fadhel Abdullah Alhabsyi

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN EMPIRIS .....</b>	 <b>11</b>
A. Tinjauan Empiris .....	11

1. Retno Puji Astutik (2014) .....	11
2. Arif Cahyo Bachtiar (2015) .....	12
B. Tinjauan Teoritis .....	15
1. Sistem Informasi Manajemen .....	15
a. Defenisis Sistem Informasi Manjemen .....	15
b. Karakteristik Sistem Informasi Majanemen .....	17
2. E-ticketing .....	19
a. Defenisi <i>E-ticketing</i> .....	19
b. Manfaat <i>E-ticketing</i> .....	20
3. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi .....	21
a. Evaluasi .....	21
b. Kesuksesan Sistem Informasi .....	22
c. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi .....	23
4. Kesuksesan dan Kegagalan Sistem Informasi .....	24
a. Kesuksesan Sistem Informasi .....	24
b. Kegagalan Sistem Informasi .....	24
5. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean .....	25

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 33**

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Fokus Penelitian.....	35
D. Sumber Data.....	36

E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Reliabilitas dan Validitas Kualitatif.....	39
G. Metode Analisis Data.....	43

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 46**

A. Deskripsi Data.....	46
1. Sejarah Perusahaan .....	46
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	47
a. Visi.....	47
b. Misi .....	47
3. Struktur Organisasi Stasiun Kota Malang.....	48
4. Deskripsi Tugas Pokok Stasiun Kota Malang .....	49
a. Tugas Pokok Kepala Stasiun .....	49
b. Tugas Pokok Wakil Kepala Stasiun.....	50
c. Tugas Pokok Supervisor .....	50
B. Pengkajian Data .....	51
1. Hasil Analisis Data .....	52
a. Kualitas Sistem .....	52
b. Kualitas Informasi.....	58
c. Kualitas Pelayanan.....	64
d. Penggunaan .....	67
e. Kepuasan Pengguna .....	69
f. Manfaat – Manfaat Bersih.....	72

g. Wawancara dengan kepala stasiun .....	74
2. Implementasi <i>E-ticketing</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kota Malang.....	83
a. Proses Bisnis <i>Rail Ticket System</i> .....	84
b. Pengoperasian Sistem .....	88
3. Kesuksesan Implementasi E-ticketing Terkait Penjualan Tiket Antara Perusahaan Dengan Customer (B2C) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Malang .....	105
a. Kesuksesan Penerapan <i>Rail Ticket System</i> .....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	52
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Tentang Dimensi Kualitas Sistem .....	57
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Tentang Dimensi Kualitas Informasi.....	63
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Tentang Dimensi Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Tentang Dimensi Penggunaan .....	68
Tabel 4.6 Hasil Wawancara Tentang Dimensi Kepuasan Pengguna .....	72
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Tentang Dimensi Manfaat – Manfaat Bersih .....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang .....	48
Gambar 4.2 Alur Bisnis Proses Rail Ticket System .....	86
Gambar 4.3 Halaman Login Rail Ticket System (RTS) .....	89
Gambar 4.4 Notifikasi Login .....	90
Gambar 4.5 Menu Utama.....	91
Gambar 4.6 Fitur Admin.....	92
Gambar 4.7 Fitur Controller.....	93
Gambar 4.8 Sub Menu Info Jadwal .....	94
Gambar 4.9 Sub Menu Tampilan Tempat Duduk Kereta Api .....	94
Gambar 4.10 Fitur Penjualan .....	95
Gambar 4.11 Tampilan Sub Menu Penjualan .....	96
Gambar 4.12 Tampilan Fitur Cetak Tiket.....	99
Gambar 4.13 Tampilan Fitur Laporan .....	100
Gambar 4.14 Tampilan Fitur P3M.....	103

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan efek yang sangat dirasakan oleh berbagai perusahaan, dalam hal ini sangat dipermudah untuk melakukan penyebarluasan informasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini perusahaan yang melakukan pengolahan data dengan cara manual sudah mulai beralih dengan cara yang lebih terotomatisasi dengan menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi banyak digunakan untuk melakukan pengolahan data dan juga informasi sebagai terlaksananya sasaran dan staregi perusahaan.

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag dan Keen, 1996). Dalam hal ini teknologi yang dimaksud adalah seperangkat komputer yang digunakan untuk mengolah data dan sistem jaringan yang menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya untuk melakukan distribusi data sesuai dengan masing-masing kebutuhan.

Investasi dalam bidang teknologi informasi untuk menunjang kegiatan bisnis atau kegiatan organisasi pada suatu perusahaan belakangan ini sudah menjadi suatu keharusan, setiap perusahaan di tuntut untuk melakukan modifikasi terhadap penerapan bisnis yang lebih kompeten, salah satunya yaitu dengan menerapkan sistem infomasi yang terintegrasi di semua lini

perusahaan. Dalam hal ini teknologi informasi sangat penting di perlukan untuk menembus batasan-batasan fisik yang biasa nya menjadi faktor penghambat perkembangan suatu perusahaan yaitu dengan menggunakan teknologi informasi.

Untuk mewujudkan suatu teknologi informasi yang berkompeten memerlukan perangkat *hardware* dan *software* serta infrastruktur jaringan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Hardware* yang di maksud adalah perangkat keras seperti komputer dan juga beberapa perangkat lainnya untuk mendukung proses pengolahan data yang diperlukan, sedangkan *software* ialah perangkat lunak yang di rancang untuk mengoperasikan *hardware* atau yang dimaksud perangkat keras sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Menurut Sunarto (2006) *hardware* adalah perangkat pendukung EDPS (*elektronic data processing system*) yang dapat dirasakan, sedangkan menurut Roger S. Pressman (2002) *software* adalah perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan, struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional dan dokumen yang menggambarkan operasi dan kegunaan program.

Dalam implementasinya *software* dibedakan menjadi beberapa *platform* yang digunakan salah satu contoh, yaitu *software* dengan basis *web based* yaitu *software* yang digunakan dengan karakteristik transformasi data secara *online* yang dapat digunakan dimana saja dengan menggunakan akses jaringan internet. Dalam ilmu komputer, *platform* atau serambi merupakan

kombinasi antara sebuah arsitektur perangkat keras dengan sebuah kerangka kerja perangkat lunak. Kombinasi tersebut memungkinkan sebuah perangkat lunak khusus perangkat lunak aplikasi dapat berjalan (*Sumber: Wikipedia.com diakses pada 5 April 2016*)

Praktek pelaksanaan dan pengelolaan proses bisnis utama seperti perancangan produk, pengelolaan pasokan bahan baku, manufaktur, penjualan, pemenuhan pesanan, dan penyediaan servis melalui penggunaan teknologi komunikasi, komputer, dan data yang telah terkomputerisasi disebut *e-business* (Steven Alter, 2002). Kegiatan *e-business* meliputi transaksi penjualan, pembelian barang dan juga pelayanan terhadap konsumen serta *stakeholder* yang berhubungan dengan kegiatan bisnis.

Contoh dari penerapan *e-bussines* yang diterapkan yaitu *e-commerce*, *e-procurement*, *e-marketing* dan masih banyak *e-business* lain yang diterapkan diberbagai bidang bisnis lainnya. Dalam hal ini yang membedakan *e-business* dan *e-commerce* yaitu terbatasnya cakupan *e-commerce* yang hanya meliputi kegiatan transaksi dan penjualan barang saja sedangkan *e-business* mencakupi semua hal yang tercantum diatas.

*E-commerce* adalah suatu proses yang dilakukan konsumen dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan ke perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi bisnis yang dilakukan (Loudon, 1998). Salah satu dari penerapan *e-commerce* adalah *e-ticketing* yang digunakan sebagai transaksi jual beli *ticket* secara *online*. Dewasa ini penerapan *e-ticketing* pada perusahaan transportasi darat,

laut dan udara sangat mempermudah penggunaanya dalam proses pemesanan dan juga pembelian tiket. Pengguna dapat mengakses dimana pun dengan menggunakan akses internet.

*E-ticketing* atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun ticket yang berupa kertas (Ng-Kruehle dan Swatman, 2006). Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan transportasi. *E-ticketing (ET)* adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan fomulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem informasi *e-ticketing* yang bergerak dalam bidang jasa angkutan yaitu PT. Kereta Api Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia adalah perusahaan tunggal yang mengelola transportasi Kereta Api di Indonesia. Seiring berjalannya waktu kereta api di Indonesia mengalami perubahan terutama pada proses penjualan tiket kereta api sebelumnya menggunakan penjualan melalui loket-loket yang ada di setiap stasiun kereta dengan cara yang sangat konvensional, hal ini dirasa kurang efisien untuk mencapai pelayanan yang prima dan dituntut dengan kecepatan dan ketepatan saat melayani, dilakukanlah perubahan terhadap proses penjualan tiket yaitu dengan menerapkan penjualan tiket *online* dengan

memanfaatkan teknologi informasi pada penerapannya, karena dengan diterapkannya tiket online diharapkan memberikan efek yang lebih efisien dan juga pelayanan yang lebih prima dengan mengandalkan teknologi informasi.

PT. Kereta Api Indonesia menerapkan penjualan tiket *online* adalah salah satu bentuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penggunanya, aplikasi *e-ticketing* yang di gunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia sangat di rasakan atau sangat berdampak pada kemudahan dalam penjualan maupun pembelian tiket, aplikasi *e-ticketing* tersebut di beri nama *Rail Ticket System* (RTS). PT. Kereta Api Indonesia juga bekerjasama dengan beberapa perusahaan dalam penerapan *e-ticketing*. Dengan melakukan kerja sama dengan beberapa perusahaan diharapkan agar memberikan efek kemudahan bagi pengguna.

Pengguna lebih mudah mendapatkan tiket dengan melakukan pembelian melalui agen-agen atau mengakses pembelian tiket melalui internet. Pembayaran terhadap tiket menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan 24 jam dalam sehari yaitu dengan melakukan pembayaran via ATM atau melakukan pembayaran dengan akun *e-money* yang dimiliki pengguna seperti kredit card dan sejenisnya. *e-ticketing* merupakan teknologi informasi yang digunakan untuk menunjang kualitas pelayanan terhadap konsumen dengan memanfaatkan kecepatan dalam melakukan penjualan tiket, Salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan pendidtribusi dan penjualan tiket oleh PT. Kereta Api Indonesia adalah penerapan *e-ticketing* yang di pengaruhi



oleh media internet. *e-ticket* dapat didistribusikan melalui internet dan di download ke *smartphone* atau media elektronik lainnya atau juga bisa di cetak.

Dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer dan internet, maka sistem *e-ticketing* sudah dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh para pengguna maupun pembuatnya. PT Kereta Api Indonesia telah melakukan penjualan tiket dengan menggunakan sistem *e-ticketing* pada beberapa rute kereta api tertentu, dan akan terus diterapkan pula ke rute-rute lainnya khususnya di kota-kota besar di Indonesia.

Dengan diterapkannya sistem *e-ticketing* pengguna merasakan dampak dari mudahnya mendapatkan tiket dengan memanfaatkan reservasi *online*, akan tetapi dalam proses penerapan sistem informasi sering terjadi masalah atau gangguan dikarenakan kurang tepatnya sistem informasi dengan penerapan proses bisnis dilapangan. Hal ini PT. Kereta Api Indonesia juga sering menghadapi masalah dalam penerapan *e-ticketing* yaitu hilangnya sejumlah *e-ticket* dan menumpuknya antrian penumpang di pintu masuk yang mengganggu kenyamanan. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi untuk memberikan saran terhadap perbaikan dan juga pengembangan terkait sistem *e-ticketing* kedepan dan juga memberikan pelayanan yang lebih prima terhadap pengguna.

Agar mencapai tujuan dari penerpan *e-ticketing* yang sesuai dengan visi dan misi dari PT Kereta Api Indonesia perlu dilakukan evaluasi untuk menilai tolak ukur dari kesuksesan penerapan sistem *e-ticketing* tersebut. Evaluasi

adalah suatu kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan (Yunanda, 2009). Dengan dilakukan evaluasi akan mengetahui tolak ukur dari suatu kegiatan dan juga akan memberikan masukan terhadap pengembangan suatu kegiatan atau program dilakukan.

Menurut Lucas (2003), keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen dilihat dari beberapa faktor, yaitu: kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna, apabila sistem informasi tersebut sukses maka berhasil pula pengembangan dan penerapan sistem tersebut kemudian dikemukakan juga oleh DeLone dan McLean (1992) dalam menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), Dampak Individu (*individual Impact*) dan Dampak Organisasi (*organisation impact*). Pada tahun 2003 Mclean dan Delone kembali mengembangkan teorinya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas layanan (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

Melihat dari penerapan *e-ticketing* yang dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia kota Malang dan kesesuaian model kesuksesan sistem informasi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kesuksesan Implementasi E-Ticketing (Studi Kasus Pada PT Kereta**

**Api Indonesia (Persero) Tentang Business To Customer di Stasiun Kota Malang)”.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi *E-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menurut sudut pandang pengguna sistem di Stasiun Kota Malang.

1. Bagaimana implementasi *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Malang ?
2. Bagaimana kesuksesan implementasi *e-ticketing* terkait penjualan tiket antara perusahaan dengan customer (B2C) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Malang ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan penerapan *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menurut persepsi pengguna sistem di Stasiun Kota Malang ditinjau dari :

1. Untuk mengetahui implementasi *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Malang.
2. Untuk mengetahui kesuksesan implementasi *e-ticketing* terkait penjualan tiket antara perusahaan dengan customer (B2C) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

## 1. ASPEK TEORITIS

Penelitian ini dapat memberikan gambaran dan pemahaman terhadap kesuksesan implementasi sistem informasi *e-ticketing* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) serta dapat dijadikan referensi atau masukan dan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang kesuksesan implementasi *e-ticketing* sebagai upaya meningkatkan kinerja institusi.

## 2. ASPEK PRAKTIS

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan atau pertimbangan dalam menetapkan kebijakan yang akan diambil PT KAI di kota Malang dalam menghadapi kemungkinan masalah sehubungan dengan implementasi *e-ticketing* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sekaligus alternatif pemecahannya menurut sudut pandang dan landasan teori yang diperoleh peneliti dari bangku perkuliahan.

### E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberi petunjuk secara umum tentang pengelompokan dan beberapa uraian singkat materi penulisan agar mudah diketahui secara global tentang isi dan jalan pikiran yang terdapat dalam skripsi ini. Sistematika pembahasan yang akan digunakan disusun sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang hal-hal yang mendasari peneliti, terdiri dari beberapa sub bab antara lain: latar belakang,

perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengulas tentang landasan empiris dan landasan teoritis yang berkaitan dengan topik penelitian dan menjadi dasar peneliti seperti teori-teori yang berhubungan dengan pokok masalah yang dibahas dan menjelaskan tentang pengertian-pengertian yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan bagaimana penelitian dilakukan, meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, realibilitas validitas dan generalisasi kualitatif dan metode analisis.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum atau profil organisasi atau perusahaan beserta hasil dari penelitian yang berupa penyajian data dan interpretasi data yang di dapat serta pembahasan terhadap obyek yang diteliti.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini mengulas tentang kesimpulan akhir berdasarkan pada data yang diperoleh dari hasil analisis data, serta diberikan saran sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja PT. Kereta Api Indonesia berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Empiris**

Pada tahapan ini peneliti mencoba untuk mempelajari atau memperdalam penelitian terdahulu sehingga mempunyai gambaran terhadap evaluasi kesuksesan implementasi sistem informasi.

##### **1. Retno Puji Astutik (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Retno Puji Astutik ialah “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen (Studi kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)”.

Latar belakang dari penelitian ini adalah Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini semakin pesat di berbagai lapisan masyarakat, karena masyarakat ingin memperoleh kemudahan dalam kebutuhan informasi dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam hal pelayanan misalnya transportasi. Hal ini memaksa perusahaan transportasi untuk mengadakan perbaikan dan perkembangan terhadap sistem informasi dan pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi kelanjutan bisnis dalam jangka panjang. Rail Ticket System atau sistem ticketing melalui web adalah sistem informasi yang diimplementasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan memudahkan calon penumpang dalam membeli tiket.



Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menurut persepsi pengguna pada penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya ditinjau dari: kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang dilakukan Mei 2014 ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara yang ditujukan ke penumpang kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya untuk mengukur persepsi atau pendapat pengguna. Kemudian dianalisis dan disimpulkan dengan menggunakan triangulasi.

Hasil dari penelitian tersebut ialah kualitas yang diberikan sistem tersebut baik dan sikap dan kepuasan yang ditunjukkan oleh pengguna juga baik yakni dengan menyetujui penerapannya, hal ini juga terlihat dalam tingginya partisipasi pengguna maka dapat disimpulkan bahwa Rail Ticket system (RTS) berhasil diimplementasikan ke pengguna.

## **2. Arif Cahyo Bachtiar (2015)**

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kualitas Software Sistem Informasi Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”.

Hal-hal yang melatar belakangi penelitian di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta adalah Penggunaan teknologi informasi menjadi pilihan karena dapat membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, penggunaan

teknologi informasi juga digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi konsumennya. Hal ini juga berlaku di lembaga penyedia informasi untuk masyarakat telah menjadikan teknologi informasi sebagai sarana penunjang untuk memberikan layanan terbaik bagi konsumennya yaitu pengguna perpustakaan. Seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 pada bab V pasal 14 bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Sebuah perangkat lunak yang baik adalah perangkat lunak yang memiliki kualitas baik. Penggunaan *software* sistem informasi perpustakaan fakultas kedokteran UGM untuk sistem otomasi di perpustakaan perlu dicermati, hal ini terkait dengan efektifitas dan efisiensinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran serta mendeskripsikan mengenai kualitas *software* Sistem informasi Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM. Selain itu untuk mengetahui apakah Sistem informasi Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM memiliki kualitas yang baik untuk dijadikan sebagai *software* otomatisasi perpustakaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi (uji coba/ simulasi), dan wawancara. Dalam penelitian ini menggunakan dokumen pengembangan sistem informasi perpustakaan FK-UGM, melakukan wawancara dengan pengembang *software* tersebut dan penggunanya

yaitu pustakawan perpustakaan FK-UGM. Sementara untuk observasi peneliti mengoperasikan langsung software Sistem Informasi Perpustakaan FK-UGM. Analisis data didasarkan pada teori Miles dan Huberman dengan tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta diverifikasi.

Hasil dari penelitian tersebut ialah Kualitas perangkat lunak Sistem Informasi Perpustakaan FK-UGM adalah baik. Hal ini didasarkan hasil evaluasi terhadap 11 (sebelas) variable diperoleh bahwa 8 variable mendapat nilai baik dan 3 (tiga) variabel mendapat nilai cukup.

Untuk lebih jelas dan detail terhadap penelitian terdahulu dapat dilihat di tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Keterangan
1	Retno Puji Astutik (2014)	Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen (Studi kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya )	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menurut persepsi pengguna pada penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya ditinjau dari: kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna.	1. Metode Penelitian Kualitatif deskriptif 2. Objek penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Gubeng Surabaya

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Keterangan
2	Arif Cahyo Bachtiar (2015)	Evaluasi Kualitas Software Sistem Informasi Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran serta mendeskripsikan mengenai kualitas software Sistem informasi Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM. Selain itu untuk mengetahui apakah Sistem informasi Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM memiliki kualitas yang baik untuk dijadikan sebagai software otomatisasi perpustakaan.	1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Objek Penelitian di Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM

Sumber: Data di olah

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Sistem Informasi Manajemen

#### a. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan penerapan sistem informasi didalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Definisi sistem informasi manajemen menurut pendapat ( Holmes, 1989:112 ) Sistem informasi Manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan,

mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi. Dirancangnya itu didalam kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan, dan pengawasan pada semua tahap.

Dikemukakan juga oleh (Azhar Susanto, 2002:68) Sistem Informasi Manajemen, yaitu : Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Pendapat lain tentang Sistem Informasi Manajemen yang ditulis oleh ( Jogianto, 2000:700 ) Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Sesuai dengan makna istilahnya, Sistem Informasi Manajemen harus ditinjau dengan pendekatan sistem. Ini berarti bahwa manajemen itu sendiri dimana proses informasi berlangsung harus dilihatnya sebagai sistem, dalam hal ini sebagai *total system*. Dengan mengatakan manajemen sebagai *total system*, maka Sistem Informasi

Manajemen merupakan salah satu sub sistem dari sekian banyak sub sistem yang tercakup oleh *total system* tersebut.

Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer. Dari beberapa definisi menurut para ahli diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen ialah suatu proses menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

b. Karakteristik Sistem Informasi Manajemen

Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh (Gordon B. Davis, 1995:57), yaitu:

a) Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti



serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

b) Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

c) Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling berhubungan satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan, baik itu lingkungan intern maupun lingkungan ekstern.

d) Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

e) Konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

f) Nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat, yang nantinya dapat memberikan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

## 2. E-Ticketing ( *Electronic Ticketing* )

### a. Definisi *E-Ticketing*

Perkembangan dalam dunia teknologi informasi sangat memberikan banyak terobosan atau inovasi yang sangat bermanfaat bagi individu maupun organisasi salah satu inovasi nyata yaitu tiket *online* atau yang biasa disebut *e-ticketing* , semula tiket yang di wujudkan dalam bentuk kertas sekarang beralih bentuk menjadi digital.

Menurut Lee dan Wan (2010) *E-Ticketing* atau *electronic ticketing* adalah bentuk inovasi teknologi dalam *bidang e-commerce* dimana proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan dapat diproses tanpa harus mengeluarkan paper ticket. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam komputer. *E-ticketing* dapat mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang.

Dikemukakan juga oleh Bienz (2008) *e-ticketing* adalah sebuah metode perdagangan, pembelian, dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya jasa perjalanan melalui media internet dan komputer. Dan menurut Ng-Kruele dan Swatman (2006) mendefinisikan *e-ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik atau *paper ticket*.

Sehingga berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan *e-ticketing* adalah suatu proses penjualan khususnya dalam jasa perjalanan melalui media internet untuk mempermudah proses pemesanan dan juga proses transaksi tanpa menggunakan paper ticket atau bukti apapun dalam bentuk fisik.

**b. Manfaat *E-ticketing***

*E-ticketing* dewasa ini menjadi kemudahan bagi orang-orang yang ingin berpergian menggunakan alat transportasi darat, laut maupun udara. Dengan berbagai kemudahan dalam mendapatkan tiket, orang – orang tanpa harus mendatangi kantor agen penjualan tiket sudah bisa mendapatkan tiket hanya dengan menggunakan media internet.

*E-ticketing* memiliki beberapa kelebihan menurut Bienz (2008), yaitu:

- a) Mengurangi biaya yang berkaitan dengan pencetakan surat tiket.
- b) Mengurangi tenaga kerja yang berkaitan dengan pencetakan surat dan tiket.
- c) Keamanan terjamin, karena barcode validasi dan menghilangkan kemungkinan tiket palsu atau duplikat.
- d) Pemesanan e-ticketing oleh konsumen berarti mengetahui berapa banyak konsumen perusahaan, karena perusahaan menyimpan data konsumen di database perusahaan.
- e) Memberikan informasi tambahan yang perlu diketahui bagi pelanggan.
- f) Menyediakan kemampuan untuk beriklan, dapat menambah pendapatan perusahaan dengan menawarkan ruang iklan di portal situs perusahaan.

### **3. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi**

#### **a. Evaluasi**

Evaluasi merupakan salah satu bagian dari penerapan sistem informasi, untuk mengetahui tolak ukur dari penerapan sistem informasi yang melawati tahap *life cycle* perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sistem yang digunakan sudah sesuai atau belum. Hasil dari evaluasi akan dijadikan acuan sebagai pengembangan dan perbaikan terhadap sistem yang telah digunakan . Menurut Djaali dan Pudji (2008) Evaluasi dapat di artikan juga sebagai proses

menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya dilakukan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi.

Menurut Yunanda (2009) pengertian evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan. Berdasarkan Pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang terencana untuk menilai suatu permasalahan yang terjadi dengan menggunakan alat ukur dan hasilnya dapat dijadikan tolak ukur guna memperoleh kesimpulan dan solusi atas permasalahan yang dinilai.

#### **b. Kesuksesan Sistem Informasi**

Dengan ada nya sistem informasi, sangat memberikan pengaruh pada dunia bisnis dewasa ini. Sistem informasi banyak diterapkan pada proses bisnis khusus nya pada proses transaksi penjualan dan juga pembelian pada perusahaan. Sistem informasi sendiri memberikan dampak yang cukup membantu perusahaan dalam melakukan proses monitoring dan juga evaluasi terhadap kinerja manajemen. Bukan hanya melakukan evaluasi terhadap kinerja manajemen tetapi melakukan evaluasi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi juga sangat di perlukan oleh perusahaan.

Penelitian terkait kesuksesan sistem informasi dilakukan oleh Delone dan Mclean (2003), yang disebut dengan model update kesuksesan sistem informasi, dalam hal ini sebelumnya juga telah dilakukan penelitian oleh Delone dan Mclean terkait kesuksesan sistem informasi tetapi dengan seiring berjalannya waktu terjadi pergeseran makna terhadap penggunaan sistem informasi. Berikut beberapa indikator yang digunakan oleh Delone dan Mclean :

1. Kualitas sistem
2. Kualitas informasi
3. Kualitas pelayanan
4. Penggunaan
5. Kepuasan pengguna
6. Manfaat - Manfaat bersih

Dari beberapa teori tentang kesuksesan sistem informasi di atas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa untuk sebagai acuan untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi dapat menggunakan tolak ukur yang dijabarkan oleh Delone dan Mclean dan juga indikator yang digunakan sudah cukup untuk mewakili indikator - indikator yang dikemukakan oleh peneliti sebelumnya.

#### **c. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi**

Berdasarkan keterangan diatas, evaluasi kesuksesan sistem informasi adalah suatu kegiatan terencana yang bertujuan untuk

mendapatkan hasil dengan menggunakan alat ukur tertentu untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan suatu sistem informasi.

#### 4. Kesuksesan dan kegagalan sistem informasi

Penerapan sistem informasi seharusnya dilakukan pengukuran terhadap efisiensi dan juga efektifitas dari sistem informasi tersebut, menurut O'Brien (2005) keberhasilan sistem informasi tidak hanya dilakukan pengukuran terhadap biaya, waktu dan sumber daya informasi yang digunakan, tetapi perlu dilakukan pengukuran terhadap efektifitas teknologi informasi yang mendukung proses bisnis.

##### a. Kesuksesan Sistem informasi

Dalam hal ini Rosemary Cafasaro dalam O'Brien (2005) bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan kesuksesan atau kegagalan implementasi sistem informasi dalam suatu perusahaan antara lain :

- a) Dukungan manajemen eksekutif
- b) Keterlibatan pemakai terakhir (end user)
- c) Kejelasan penggunaan kebutuhan perusahaan
- d) Kematangan perencanaan
- e) Harapan perusahaan yang nyata

##### b. Kegagalan sistem informasi

Sedangkan yang menyebabkan kegagalan menurut Rosemary Casafaro dalam O'Brien (2005) ialah :

- a) Kurangnya input dari pemakai terakhir (end user)
- b) Tidak lengkapnya pernyataan kebutuhan dan spesifikasi
- c) Pernyataan kebutuhan dan spesifikasi yang sering berubah-ubah



- d) Kurangnya dukungan eksekutif
- e) Inkompetensi secara teknologi
- f) Perencanaan yang tidak tepat dan tidak matang.

## 5. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean

Pada tahun 1992 Delone dan Mclean melakukan penelitian lebih dalam terkait kesuksesan sistem informasi yang golongan dalam beberapa variable yaitu : kualitas dari sistem informasi (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), kebiasaan pengguna (*individual impact*) dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Model ini disebut sebagai “Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean”.

Seiring dengan berjalan nya waktu Delone dan Mclean melakukan pembaruan terhadap model yang sudah ada yaitu “Model Update Kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (2003)”. Pada model yang baru, Delone dan Mclean menambahkan variable kualitas layanan (*service quality*) dan juga menggabungkan dua variable pengaruh individu dan pengaruh organisasi menjadi variabel keuntungan bersih (*netbenefit*).

Dari setiap dimensi yang ada dalam model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean perlu diuraikan untuk lebih mudah digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian, setiap dimensi tersebut dikelompokkan sebagai berikut :

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi tersebut. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator meliputi:

1) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.

2) Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat

dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

3) Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

4) Fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5) Keamanan sistem (*security*)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas informasi yaitu output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.

Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain :

1) Kelengkapan (*completeness*)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

2) Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 3) Akurat (*accurate*)

Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

### 4) Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

### 5) Penyajian Informasi (*format*)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang

dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai - pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai pelanggan-pelanggan bukannya karyawan-karyawan atau pemakai-pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

1) Kecepatan respon (*quick responsiveness*)

Kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespon ketika akses sistem informasi.

2) Jaminan (*assurance*)

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

3) Empati (*empathy*)

Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi terhadap sistem informasi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi

d. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Dimensi ini diukur dengan kategori yang digunakan hanya terdiri dari satu item yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*) (Jogiyanto, 2007:21).

e. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.



## 2) Keefektivan (*Effectiveness*)

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

## 3) Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi tersebut seperti kualitas sistem dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

## f. Manfaat-manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak(*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007:157).

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Untuk melakukan penelitian diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan penggunaan metode yang tepat, maka akan mendapatkan data dan informasi yang dapat mendukung penelitian sehingga ruang lingkup penelitian akan lebih jelas dan lebih fokus. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berbasis pada konsep *going exploring* yang melibatkan *in-depth* dan *case-oriented study* atas sejumlah kasus atau kasus tunggal (Finaly, 2006). Sementara itu menurut Sugiono (2009:15) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti suatu kondisi objek yang alamiah dan dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci.

Dalam hal ini dikemukakan juga oleh Bogdan dan Taylor (2011:4) penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau diucapkan secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu, penelitian kualitatif menurut Syaodih Nana (2006) adalah cara untuk mendeskripsikan dan

menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual atau kelompok.

Peneliti akan melakukan suatu proses pengamatan terhadap proses implementasi e-ticketing yang akan dikaitkan dengan teori-teori yang mendasari penelitian sehingga mendapatkan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Peneliti akan melibatkan diri sebagai pihak internal perusahaan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan sedangkan pada tahap analisis peneliti akan berperan sebagai pihak eksternal yang menggunakan e-ticketing

Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan keadaan yang ada dilapangan sesuai pengamatan peneliti. Dalam hal ini peneliti setelah mengetahui keadaan yang ada dilapangan akan dilakukan analisis yang lebih mendalam dan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi atas implementasi sistem informasi e-ticketing.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini digunakan lokasi sebagai tempat penelitian adalah PT. KAI yang terletak di kota malang, lokasi tersebut dipilih karena PT. KAI sudah menerapkan Sistem informasi e-ticketing dalam penjualan tiket.

Sedangkan situs penelitian adalah merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan pengamatan dan pengumpulan data dari keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan. Situs penelitian dalam penelitian ini adalah bagian-bagian yang terlibat dengan proses penjualan e-ticketing pada perusahaan PT. KAI dikota Malang.

### C. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah kesuksesan implementasi *e-ticketing* terkait penjualan tiket antara perusahaan dengan customer. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena proses atau suatu aktifitas dalam penjualan tiket yang perlu diamati dengan pengamatan terbuka dan juga pendekataan yang lebih terhadap pengguna. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengeksplorasi pengalaman seseorang pengguna dalam menggunakan sistem yang sudah berjalan untuk mengetahui pencapaian suatu penerapan sistem informasi tersebut.

Strategi yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah studi kasus. Studi kasus dipilih karena di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu (Creswell, 2010). Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Stake, 1995). Dalam konteks penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Implementasi *e-ticketing* oleh PT. KAI di kota malang.
2. Kesuksesan implementasi *e-ticketing* oleh PT. KAI di kota malang terkait penjualan tiket antara customer dengan perusahaan (B2C).

#### D. Sumber Data

Sumber data merupakan data yang benar-benar diperoleh dari lokasi penelitian sehubungan dengan fokus penelitian atau permasalahan yang akan diteliti. Sehingga diperoleh jenis-jenis data sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang mengoperasikan *e-ticketing* baik dilakukan dengan wawancara dan juga observasi. Pada penelitian ini dapat dilakukan wawancara terhadap informan yang menggunakan *e-ticketing* PT. KAI di kota malang dan melakukan observasi terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Informan dalam penelitian ini adalah pengguna dari *Rail Ticket System (RTS)* meliputi *operator*, *customer service* dan *ticketing officer* sebagai pihak yang berpengalaman dalam menggunakan *Rail Ticket System (RTS)*. Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang. Ketiga informan tersebut akan diwawancarai dengan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan. Penentuan kriteria informan didasari hal-hal sebagai berikut:

1. Seseorang yang mempunyai jabatan sebagai *operator*, *customer service* dan *ticketing officer*.

2. Pengalaman sebagai *operator*, *customer service* dan *ticketing officer* minimal selama 2 tahun. Penentuan lama waktu pengalaman kerja tersebut atas dasar karyawan telah memiliki pengalaman roling divisi, sehingga informasi yang diberikan dapat menggambarkan kondisi nyata dilapangan.

Untuk menguatkan kebenaran hasil wawancara dari informan yang sudah ditentukan oleh peneliti, maka perlu ditambahkan informasi dari *significant others*. *Significant others* yang dimaksud adalah rekan kerja dalam divisi yang sama.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk dokumen-dokumen, form-form, dan arsip-arsip. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh langsung dari pihak yang terlibat dalam PT. KAI di kota malang yaitu sebagai objek penelitian berupa struktur organisasi, profil, form-form yang berkaitan dengan penggunaan *e-ticketing* dan lain sebagainya.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan suatu kegiatan penelitian, yang dilakukan untuk memperoleh data primer. Menurut Creswell(2010) terdapat beberapa langkah dalam mengumpulkan data sebagai upaya mendapatkan informasi secara terstruktur maupun tidak terstruktur :

1. Interview (wawancara)

*Interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab, dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (pedoman wawancara). Tujuan kegiatan wawancara ini adalah untuk mendapatkan data dan meyakinkan atau memastikan data yang diperoleh agar dapat dipertanggung jawabkan secara obyektif.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen atau buku panduan, salinan arsip, catatan resmi yang berkaitan dengan fokus penelitian, dengan menggunakan metode ini, peneliti akan memperoleh data yang lebih jelas dan lebih lengkap.

3. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung sehingga peneliti dapat mencatat fenomena-fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik observasi yang dilakukan adalah observasi partisipan karena orang yang melakukan observasi ikut terlibat dalam obyek observasinya. Kata partisipan memiliki arti yang penuh jika orang yang melakukan observasi betul-betul turut berpartisipasi, bukan hanya berpura-pura



(Hadi, 2004:158). Teknik penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengamati sendiri secara langsung kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

#### 4. Studi Pustaka

Studi ini dilakukan dengan cara memperoleh landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, kemudian dijadikan sebagai dasar analisis. Bahan-bahan studi yang diperoleh berasal dari studi literatur, artikel, jurnal, makalah dan bahan tulisan lainnya.

### F. Reliabilitas dan Validitas Kualitatif

Validasi penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, validitas kualitatif tidak memiliki konotasi sama dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas (yang berarti pengujian stabilitas dan konsistensi respons) ataupun dengan generalisasi (yang berarti validitas eksternal atau hasil penelitian yang dapat diterapkan pada *setting*, orang, atau sampel yang baru) dalam penelitian kuantitatif) mengenai generalisabilitas dan reliabilitas kuantitatif (Creswell, 2010). Creswell (2010) menjelaskan bahwa validitas kualitatif merupakan pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain. Menurut Creswell (2010) ada delapan strategi validitas atau keabsahan data yang dapat digunakan dari yang mudah sampai dengan yang sulit, yaitu :

1. Mentriangulasi (*triangulate*) sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian.
2. Menerapkan *member checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian. *Member checking* ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau diskripsi-diskripsi atau tema-tema spesifik ke hadapan partisipan untuk mengecek apakah partisipan merasa bahwa laporan/diskripsi/tema tersebut sudah akurat. Hal ini tidak berarti bahwa peneliti membawa kembali transkrip-transkrip mentah kepada partisipan untuk mengecek akurasinya. Sebaliknya, yang harus dibawa peneliti bagian-bagian dari hasil penelitian yang sudah dipoles, seperti tema-tema dan analisis kasus. Situasi ini mengharuskan peneliti untuk melakukan wawancara tindak lanjut dengan para partisipan dan memberikan kesempatan untuk berkomentar tentang hasil penelitian.
3. Membuat deskripsi yang kaya dan padat tentang hasil penelitian. Deskripsi ini setidaknya harus berhasil menggambarkan *setting* penelitian dan membahas salah satu elemen dari pengalaman-pengalaman partisipan. Ketika para peneliti kualitatif menyajikan deskripsi yang detail mengenai *setting* misalnya, atau menyajikan banyak perspektif mengenai tema, hasilnya bisa jadi lebih

realistis dan kaya. Prosedur ini akan menambah validitas hasil penelitian.

4. Mengklarifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian. Dengan melakukan refleksi diri terhadap kemungkinan munculnya bias dalam penelitian, peneliti akan mampu membuat narasi yang terbuka dan jujur yang akan dirasakan oleh pembaca. Refleksivitas dianggap sebagai salah satu karakteristik kunci dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang baik berisi pendapat-pendapat peneliti tentang bagaimana interpretasi mereka terhadap hasil penelitian turut dibentuk dan dipengaruhi oleh latar belakang partisipan seperti gender, kebudayaan, sejarah, dan status sosial ekonomi.
5. Menyajikan informasi yang berbeda atau negatif yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu. Karena kehidupan nyata tercipta dari beragam perspektif yang tidak selalu menyatu, membahas informasi yang berbeda sangat mungkin menambah kredibilitas hasil penelitian. Peneliti dapat melakukan ini dengan membahas bukti mengenai satu tema. Semakin banyak kasus yang disodorkan peneliti, maka akan melahirkan sejenis problem tersendiri atas tema tersebut. Akan tetapi, peneliti juga dapat menyajikan informasi yang berbeda dengan perspektif-perspektif dari tema tersebut. Dengan menyajikan bukti yang kontradiktif, hasil penelitian bisa lebih realistis dan valid.

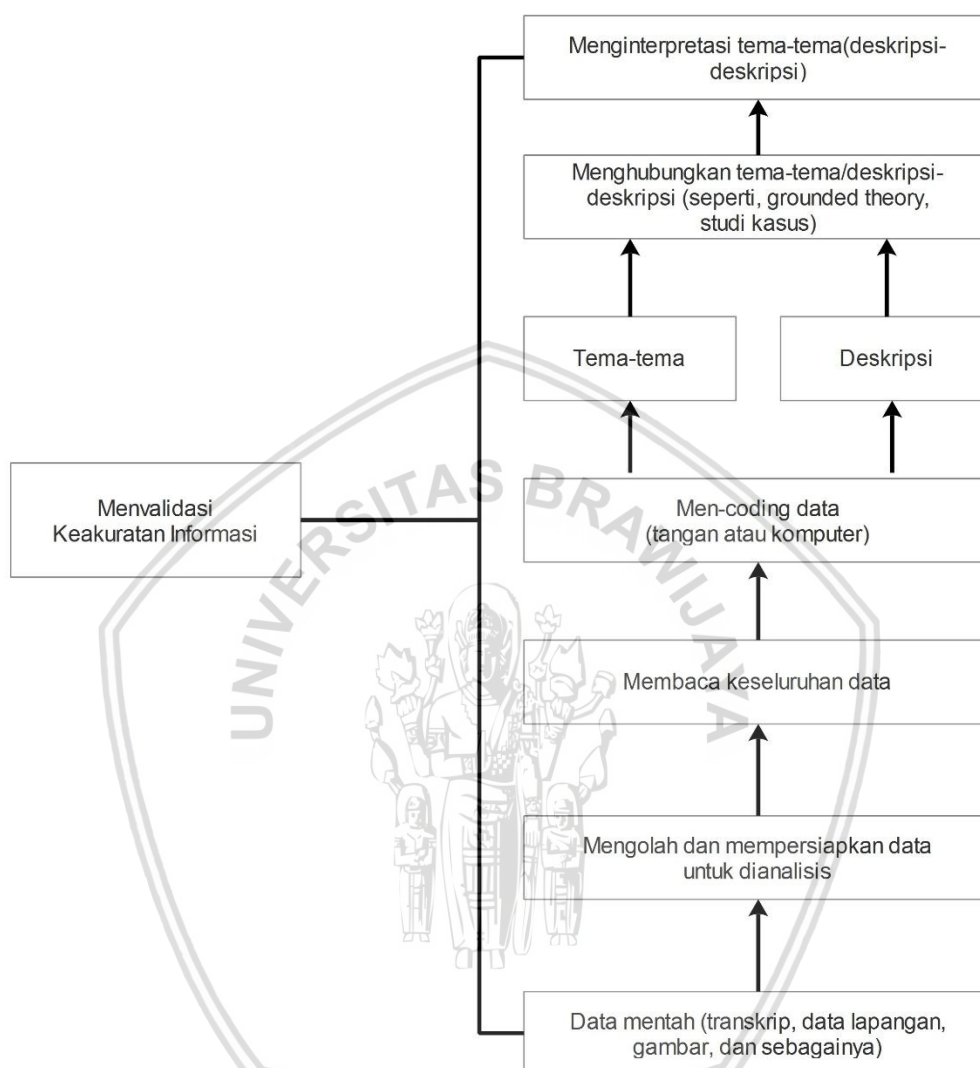
6. Memanfaatkan waktu yang relatif lama di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti diharapkan dapat memahami lebih dalam fenomena yang diteliti dan dapat menyampaikan secara detail mengenai lokasi dan orang-orang yang turut membangun kredibilitas hasil narasi penelitian. Semakin banyak pengalaman yang dilalui peneliti bersama partisipan dalam *setting* sebenarnya, semakin akurat dan valid hasil penelitiannya.
7. Melakukan Tanya jawab dengan sesama rekan peneliti untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Proses ini mengharuskan peneliti mencari seorang rekan yang dapat mereviu untuk berdiskusi mengenai penelitian kualitatif sehingga hasil penelitiannya dapat dirasakan orang lain selain oleh peneliti sendiri. Strategi ini yang melibatkan interpretasi lain selain interpretasi dari peneliti sehingga dapat menambah validitas hasil penelitian.
8. Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk mereviu keseluruhan proyek penelitian. Berbeda dengan rekan peneliti, auditor ini tidak akrab dengan peneliti yang diajukan. Akan tetapi kehadiran auditor tersebut dapat memberikan penilaian objektif, mulai dari proses hingga kesimpulan penelitian. Hal yang akan diperiksa oleh auditor seperti ini biasanya menyangkut banyak aspek penelitian, seperti keakuratan transkrip, hubungan antara rumusan masalah dan data, tingkat analisis data mulai dari data mentah hingga interpretasi.

Delapan strategi yang dikutip dari Creswell (2010) sebagaimana di atas, peneliti dalam penelitian ini tidak akan menggunakan semuanya untuk memvalidasi data peneliti. Peneliti hanya akan menggunakan salah satu yaitu dengan strategi mentriangulasi (*triangulate*). Alasan menggunakan strategi triangulasi karena pertama, strategi ini mudah terjangkau untuk digunakan peneliti. Kedua, secara praktis, metode ini lebih mudah dipraktekkan untuk menguji keakuratan data ini.

#### **G. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan proses akhir dalam penelitian kualitatif (Creswell, 2010). Metode yang digunakan dalam melakukan analisis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan mendeskripsikan keadaan suatu objek berdasarkan fakta-fakta yang terjadi sebagaimana adanya, kemudian dilakukan analisis dengan cara non statistik. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kesuksesan sistem informasi *e-ticketing* dan menemukan masalah terkait implementasi *e-ticketing* yang telah diterapkan, kemudian memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi untuk mengoptimalkan penggunaan *e-ticketing*. Menurut Creswell (2010) terdapat beberapa langkah dalam menganalisis data sebagaimana berikut ini:

Gambar 3.1 Analisis data dalam penelitian kualitatif



Sumber : Buku *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. John W. Creswell, 2010.

1. Mengolah data dan menginterpretasikan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, *menscaning* materi, mengerti data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Dalam tahap ini, menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.

3. Menganalisis lebih detail dengan mengkode data. Koding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya.
4. Menerapkan proses *koding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan deskripsi dan tema-tema yang akan disajikan kembali dalam narasi.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Sejarah Perusahaan

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pembangunan pertama rel kereta api pertama di desa kemijen, jumat tanggal 17 juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, *Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beeje*. Proses pembangunan diprakarsai oleh *Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij* (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar gerbong 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan pembangunan rel kereta api oleh pihak tersebut mendorong minat inverstor untuk membangun rel kereta api dikota yang lain, pembangunan rel kereta api dilakukan juga di kota Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang bergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI) (*sumber : [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id)*).

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi :**

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

### **b. Misi :**

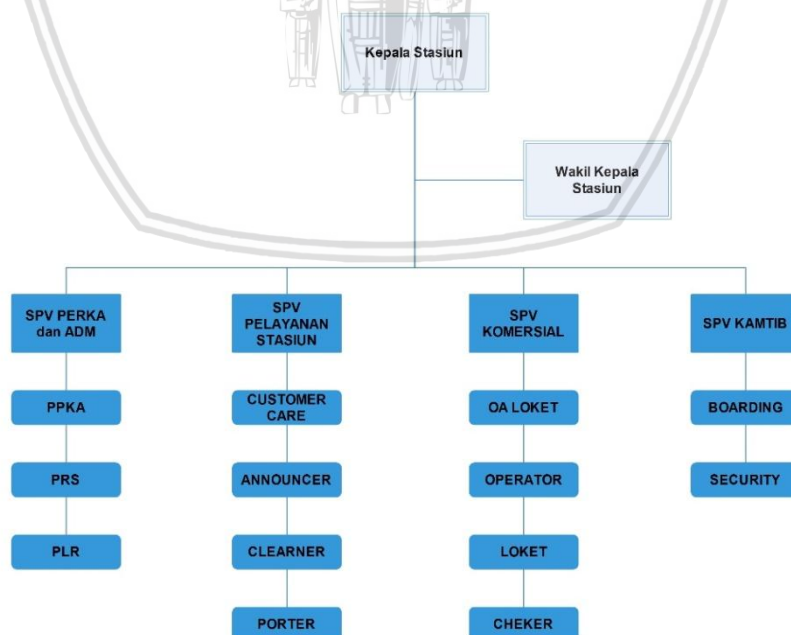
Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

### 3. Struktur Organisasi Stasiun Kota Malang

Organisasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam organisasi diperlihatkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab serta mencerminkan tata hubungan antara atasan dengan bawahan dan hubungan dari berbagai pihak yang jabatannya sejajar dengan perusahaan.

Demikian halnya dengan PT. Kereta Api Indonesia khususnya stasiun Kota Malang dalam menjalankan aktivitasnya memerlukan organisasi. Adapun struktur dari PT. Kereta Api Indonesia khususnya di stasiun Malang kota adalah sebagai berikut :

*Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang*



*Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang*

#### **4. Deskripsi Tugas Pokok Stasiun Kota Malang**

##### **a. Tugas Pokok Kepala Stasiun**

###### **1) Koordinasi**

Mengkoordinir pelaksanaan tugas para pegawai di stasiun dan pegawai dari unit lain yang bertugas di lingkungan stasiun sesuai dengan fungsi masing-masing untuk melaksanakan perjalanan kereta api sesuai peraturan yang berlaku.

###### **2) Pengawasan**

Pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan tugas dan pegawai di lingkungan stasiunnya, Mengawasi semua kereta api yang datang dan berangkat di stasiun, Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pelayanan angkutan penumpang dan barang, Menguasai tugas penguasaan perbendaharaan di stasiun.

###### **3) Evaluasi**

Mengadakan evaluasi dan perbaikan secara bersama-sama dengan pegawai di stasiun dan unit lain yang terkait, atas hasil pelaksanaan pelayanan angkutan penumpang dan barang serta melaporkan dan menyampaikan usulan kepada pimpinan secara hierarkies mengenai hal-hal yang dihadapi di luar kemampuan dan kewenangan stasiun

**b. Tugas Pokok Wakil Kepala Stasiun**

Wakil kepala stasiun berkewajiban dan bertanggung jawab atas sebagian kewajiban dan tanggung jawab kepala stasiun yang didelegasikan kepadanya dan ditetapkan atas kesepakatan bersama antara kepala stasiun dan wakil kepala stasiun dan diketahui serta disetujui oleh JPOD.

**c. Tugas Pokok Supervisor****1) SPV Perka dan Admin**

Melaksanakan kegiatan administrasi perka dan administrasi stasiun, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan SOP perka, melakukan pembinaan personil perka (PPKA, PAP, JRR, JRS)

**2) SPV Pelayanan**

Melaksanakan kegiatan dan pengendalian terhadap kebersihan stasiun, rangkaian kereta dan informasi pelanggan (*customer care*), melakukan pembinaan personil *customer care*, *announcer*, *cleaner* dan *porter*.

**3) SPV Komersial**

Melaksanakan kegiatan pelayanan komersial terhadap pengendalian ticketing dan angkutan barang hantaran, melakukan pembinaan petugas OA, *operator*, loket dan *checker*.

#### 4) SPV Kamtib

Melaksanakan kegiatan dan pengendalian terhadap keamanan dan ketertiban penumpang, barang, boarding serta aset perusahaan di lingkungan stasiun, melakukan pembinaan kepada *security*.

### B. Pengkajian Data

Implementasi sistem informasi pada perusahaan di akui dapat mempercepat proses operasional pada suatu perusahaan. Sistem informasi yang di terapkan dapat menyentuh hampir seluruh divisi pada sebuah perusahaan, seperti yang diterapkan di bagian produksi, manajemen, penjualan dan pelayanan. Untuk dapat mengukur tingkat kesuksesan implementasi Sistem informasi yang telah diterapkan diperlukan sebuah proses evaluasi terhadap sistem informasi tersebut. Tolak ukur dari kesuksesan sistem informasi dapat merujuk pada dimensi kesuksesan sistem informasi menurut Delone dan Mclean. Dimensi kesuksesan sistem informasi menurut Delone dan Mclean adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaa, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Berdasarkan dimensi yang di kemukakan oleh Delone dan Mclean peneliti melakukan penelitian terhadap implementasi *e-ticketing* yang di terapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia terhadap proses pengelolaan kereta api sebagai sarana transportasi di Indonesia. Proses penelitian dilakukan pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya

di stasiun malang kota pada kurun waktu bulan September 2016. Dimana informan yang dilakukan wawancara mendalam adalah bagian *customer care*, *operator*, dan *ticketing officer*. Berikut adalah hasil analisis data dari proses wawancara dan observasi pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia ( Persero) khususnya di stasiun malang kota :

### 1. Hasil Analisis Data

**Tabel 4.1 Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Pengalaman Kerja
1	Angga	Operator	1 tahun
2	Prisma	Customer Care	1 tahun
3	Sulis	Ticketing Officer	3 tahun
4	Suprpto	Kepala Stasiun	8 tahun

Sumber : Data di olah

#### a. Kualitas Sistem

Berikut ini adalah analisis data berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun kota malang terhadap kualitas sistem.

##### a) Kemudahan untuk digunakan dalam pengoperasian sistem informasi

Maksud dari kategori tersebut adalah pengguna diberikan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi dan hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah di pahami dan mudah dalam pengoperasiannya. Seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 sebagai berikut :



*“Menurut saya dengan adanya e-ticketing ini kami cukup terbantu dalam menjalankan tugas, dan sejauh ini penggunaannya cukup mudah.”*

Hal serupa dikatakan juga oleh informan 2. Beliau mengatakan bahwa :

*“untuk pengoperasiannya cukup mudah dipahami, dan sangat membantu dalam melayani penumpang.”*

Senada dengan yang di sampaikan oleh informan 3, Beliau mengatakan bahwa :

*“untuk pengoperasiannya cukup mudah mas dan membantu kami untuk memberikan informasi kepada penumpang.”*

Dari hasil wawancara tersebut pengguna merasa sangat mudah dalam mengoperasikan *e-ticketing* untuk menjalankan tugasnya dalam hal melayani penumpang dalam memenuhi informasi yang di perlukan.

#### **b) Kecepatan mengakses sistem informasi**

Dalam mengoperasikan sistem informasi di perlukan kecepatan akses yang optimal dalam pengoperasiannya. Dapat dilihat dari kecepatan pengguna menulsur informasi yang dibutuhkan. Seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 sebagai berikut :

*“Untuk saat ini dengan adanya program e-ticketing kami bisa membantu penumpang dalam mencari informasi, ditunjang juga dengan adanya program aplikasi knowledge base dimana aplikasi ini memberikan semua informasi terkait dengan kereta api.”*

Dikemukakan juga oleh informan 2 dalam konteks kemudahan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Beliau mengatakan bahwa :

*“Mudah sekali mas, karena semua informasi yang saya butuhkan sudah ada semua di e-ticketing. Mulai dari nama kereta, kode kereta, jumlah kursi, harga tiket, jam keberangkatan dan jam tiba kereta sudah tersedia mas.”*

Hal serupa dikatakan juga oleh informan 3. Beliau mengatakan bahwa :

*“iya cukup mudah mas, semua informasi sudah tampil di e-ticketing untuk kode kereta, jam keberangkatan dan jam tiba kereta sudah tersedia di e-ticketing.”*

Dari hasil wawancara tersebut kecepatan dalam mengakses e-ticketing di akui cepat oleh pengguna hanya akan terjadi kondisional jika terjadi gangguan pada jaringan pusat. Informasi yang di tampilkan oleh E-ticketing diakui mempercepat pengguna dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.

**c) Ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan**

Maksud dari kategori tersebut ialah Keandalan sistem informasi dapat di lihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 sebagai berikut :

*“Untuk sejauh ini kendala yang terjadi mungkin biasanya trouble dari jaringan pusat, sehingga menyebabkan informasi yang kita berikan kepada penumpang tidak dapat disampaikan dengan baik karena gangguan jaringan .”*

Hal serupa dikatakan juga oleh informan 3. Beliau mengatakan bahwa :

*“kalau untuk gangguan jarang sih mas semisal ada gangguan juga itu pasti dari pusat.”*

Sedangkan yang dikemukakan oleh 2 , yaitu :

*“untuk gangguan jarang sekali mas kecuali kalau ada gangguan listrik.”*

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa *e-ticketing* sering mengalami gangguan yang di akibatkan *trouble* pada jaringan pusat serta gangguan listrik yang memungkinkan pengguna tidak dapat mengoperasikan *e-ticketing*. Hal tersebut diakibatkan penggunaan jaringan yang bergantung pada jaringan internet yang dimiliki oleh PT.Telkom Indonesia. Karena apabila koneksifitas internet yang dimiliki oleh PT. Telkom Indonesia mengalami *trouble* akan mempengaruhi stabilitas dari pengoperasian *e-ticketing*.

**d) Kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna**

Maksud dari ketegori tersebut adalah sistem dapat dikatakan fleksible karena dapat dilakukan perubahan oleh pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna. seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yaitu :

*“untuk pengaplikasian dalam informasi ini khususnya dengan penggunaan e-ticketing kami cukup bisa melakukan setup.”*

Hal tersebut berbeda dengan yang dikatakan juga oleh informan 2.

Beliau mengatakan bahwa :

*“kalau untuk setup master data tidak ada mas cuman disini ada bagian IT dari pusat yang mengatur semua nya.”*

Hal serupa dikatakan juga oleh informan 3. Beliau mengatakan bahwa :

*“kalau dibagian saya tidak bisa melakukan setup karena yang memiliki wewenang itu orang IT pusat.”*

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa sistem yang digunakan oleh pengguna kurang fleksible dalam melakukan perubahan-perubahan terkait informasi yang dibutuhkan oleh pengguna karena yang memiliki wewenang dalam melakukan setup perubahan hanya divisi IT dari pusat.

**e) Keamanan sistem informasi**

Maksud dari ketegori tersebut adalah ketahanan sistem yang dapat dilihat dari program yang tidak dapat diubah – ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab.seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yaitu :

*“Sistem ini menggunakan pengamanan yang di kerjasamakan dengan perusahaan Telkom Indonesia mas, yang di percaya sangat berpengalaman dalam mengelola layanan berbasis teknologi informasi, jadi untuk keamanan sistem kami percayakan pada pihak tersebut, sejauh ini juga belum pernah terjadi proses Hacking mas.”*

Hal serupa dikatakan juga oleh informan 3. Beliau mengatakan bahwa :

*“kalau untuk kemanan sistem kami percayakan sepenuhnya pada PT.Telkom Indonesia yang bekerja sama dalam bidang teknologi informasi.”*

Hal tersebut dikatakan juga oleh informan 2. Beliau mengatakan bahwa :

*“untuk keamanan sistem, kami tidak diberikan hak untuk melakukan perubahan atau setup mas. Hanya pihak tertentu yang diberikan wewenang khusus, jadi e-ticketing dapat dikatakan sangat secure mas.”*

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa keamanan sistem informasi di percayakan kepada pihak yang berpengalaman dalam mengelola layanan berbasis teknologi informasi. Dalam hal ini pihak yang bekerjasama dalam mengelola *e-ticketing* yaitu PT. Telokomunikasi indomesia Tbk yang di akui sangat berpengalaman dalam melakukan pengelolaan layanan berbasis aplikasi yang terintegrasi secara *online* terhadap selsuruh stasiun kereta api yang ada di Indonesia. Untuk meminimalisir *Hacking* pihak PT.Kereta Api Indonesia tidak memberikan hak penuh terhadap setiap pengguna dalam mengoperasikan *e-ticketing* untuk melakukan perubahan.

**Tabel 4.2 Hasil wawancara tentang dimensi kualitas sistem**

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Kemudahan untuk digunakan dalam pengoperasian sistem informasi	√		Pengguna mudah melakukan pengoperasian <i>e-ticketing</i>
2	Kecepatan mengakses sistem informasi		√	Kecepatan <i>e-ticketing</i> bergantung pada jaringan
3	Ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan		√	<i>e-ticketing</i> sering mengalami gangguan yang di akibatkan <i>trouble</i> pada jaringan pusat serta gangguan listrik yang memungkinkan pengguna tidak dapat mengoperasikan <i>E-ticketing</i> .

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
4	Kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna		√	Sistem yang digunakan kurang fleksibel dalam melakukan perubahan terkait informasi yang dibutuhkan
5	Keamanan sistem informasi	√		Sistem informasi di percayakan kepada pihak yang berpengalaman dalam mengelola layanan berbasis teknologi informasi

Sumber : Data di olah

#### b. Kualitas Informasi

Berikut ini adalah analisis data berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun kota malang terhadap kualitas informasi.

##### a) Informasi yang dihasilkan lengkap

Maksud dari kategori tersebut ialah Informasi yang lengkap dan mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yaitu :

*“Untuk informasi sejauh ini sudah bisa dikatakan lengkap mas, karena kita juga sudah ada aplikasi knowledge base yang cukup menunjang dalam pengopersian e-ticketing.”*

Hal serupa dikemukakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :



*“sudah cukup lengkap mas, karena seluruh informasi yang kami butuhkan sudah tersedia di e-ticketing.”*

Selanjutnya dikatakan juga oleh informan 3, beliau mengatakan bahwa :

*“Sudah cukup lengkap mas, jadi ada pilihan harga dari yang paling murah sampai yang mahal juga sudah muncul semua, nama kereta, kode kereta, jam tiba dan jam berangkatnya juga sudah muncul semua.”*

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa informasi yang diberikan oleh e-ticketing sudah cukup lengkap di tunjang juga dengan aplikasi *knowledge base*, yaitu aplikasi yang menyediakan seluruh informasi terkait kereta api.

**b) Relevan terhadap kebutuhan pengguna**

Maksud dari kategori tersebut adalah informasi yang diberikan oleh sistem informasi tersebut dikatakan bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. seperti hasil wawancara kepada informan 1 yaitu:

*“Untuk pembelian tiket sangat menunjang mas, karena dengan adanya e-ticketing kita bisa lebih cepat memberikan informasi kepada penumpang dan juga sistem ini online mas jadi penumpang dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan melalui gadget nya sendiri.”*

Hal tersebut dikatakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :

*“kalau untuk aktivitas pembelian tiket ini sudah sangat menunjang sekali karena kita sebagai garda terdepan kan harus menginformasikan terlebih dahulu kepada penumpang untuk sisa kursi dan pemesanan jadwal sehingga pada saat pembelian di loket mereka sudah siap dengan informasi yang sudah kita berikan .”*



Selanjutnya dikatakan juga oleh informan 3, beliau mengatakan bahwa :

*“iya sangat menunjang mas, terutama saya yang dituntut dalam pelayanan yang prima harus memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada penumpang.”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa *E-ticketing* sangat memberikan manfaat kepada operasional penjualan tiket kereta api. Informasi yang diberikan juga cukup membantu karyawan dalam memberikan informasi kepada penumpang.

**c) Keakuratan sistem informasi**

Maksud dari kategori tersebut adalah informasi yang diberikan harus jelas tanpa terjadi gangguan. Hal tersebut memungkinkan informasi yang diberikan oleh sumber informasi sampai ke penerima informasi harus akurat. Seperti wawancara yang dilakukan kepada informan 1 sebagai berikut :

*“kalau untuk kesalahan memasukan data jarang mas, karena disini kesalahan memasukan data harus nol kesalahan.”*

Yang dikatakan oleh informan 2 adalah sebagai berikut :

*“untuk memasukan data mungkin kita secara naluri ya mas, namanya juga manusia tidak luput dari salah mungkin hanya beberapa pada saat kita salah penginformasian data untuk tanggal keberangkatan cuman mungkin kan kalau ada kesalahan sedikit dari hal-hal kecil seperti typo atau mungkin salah klik.”*

Dan yang dikatakan oleh informan 3 adalah sebagai berikut :

*“kalau untuk petugasnya itu salah memasukan data itu dari penumpangnya sendiri mas, kadang dari petugasnya atau dari penumpangnya kadang ada salah komunikasi mas, jadi sesuai*

*yang ditulis di formulir akan di inputkan oleh petugas kedalam sistem, jadi untuk terjadi salah input itu jarang mas.”*

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa pengguna aplikasi tersebut juga memperhatikan proses penginputan data agar penerima informasi menerima data yang akurat tetapi tidak menutup kemungkinan bisa terjadi kesalahan input seperti *typo* atau salah mengklik.

**d) Ketepatan waktu sistem informasi**

Maksud dari kategori tersebut adalah informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat akan berakibat fatal pada organisasi tersebut. Seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yaitu :

*“kalau integrasi untuk e-ticketing ini sudah diaplikasikan mas untuk semua stasiun sudah terintegrasi dengan pusat karena memang pusat sendiri yang mengeluarkan aplikasi ini, jadi apa yang kita informasikan disini pasti akan sama dengan yang ada di pusat maupun di stasiun – stasiun yang lain, dan sistem ini sudah real time semisal ada gangguan jaringan pasti semua akan terkena imbasnya.”*

Hal tersebut dikemukakan juga oleh informan 2 yaitu :

*“untuk seluruh lingkup stasiunnya sudah terkoneksi mas karena sistem yang digunakan online jadi kami bisa mengetahui seluruh informasi terkait kereta yang tersedia maupun yang sudah penuh.”*

Hal serupa dikemukakan juga oleh informan 3 yaitu :

*“setau saya sih mas untuk integrasi nya sudah terkoneksi untuk semua stasiun.”*

Dari wawancara tersebut menyatakan bahwa dalam mengambil keputusan terkait penjualan tiket kereta api kepada penumpang sangat cepat karena sistem yang di integrasikan secara online terhadap seluruh stasiun.

**e) Format sistem informasi yang memudahkan pengguna**

Maksud dari kategori tersebut adalah penyajian yang disajikan oleh sistem informasi dapat memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan sistem informasi tersebut. Seperti wawancara yang dilakukan kepada informan 1 yaitu :

*“untuk pemula atau yang sudah mahir dalam mengoperasikan e-ticketing dari pengoperasian pertama itu sudah cukup mudah jadi kita tinggal login saja dengan username dan password yang kita miliki dan kita sudah bisa mengakses semuanya karena di tiap-tiap divisi kita berbeda mas untuk sub-sub menu yang ditampilkan di atas berbeda jadi seperti bagian ticketing officer, pelayanan dan operator jadi mereka punya username tersendiri sehingga aplikasi yang di tampilkan itu juga cukup berbeda.”*

Hal tersebut dikemukakan juga oleh informan 2 yaitu :

*“format tampilan yang ada di e-ticketing sudah sangat dipahami mas, dan juga fitur yang diberikan untuk setiap divisi itu sudah sesuai dengan kebutuhan divisi itu sendiri. Jadi sub menu yang ada di CS itu berbeda dengan yang ada di bagian Ticketing Officer.”*

Sedangkan yang dikemukakan juga oleh informan 3 yaitu :

*“sangat mudah dipahami mas, sama kayak pembelian online dimana-mana mas.”*

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa format tampilan yang ada di *e-ticketing* sudah sangat di pahami dan juga fitur yang diberikan sudah sesuai kebutuhan setiap divisi.

Tabel 4.3 Hasil wawancara tentang dimensi kualitas informasi

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Informasi yang dihasilkan lengkap	√		Informasi yang diberikan oleh <i>e-ticketing</i> sudah cukup lengkap di tunjang juga dengan aplikasi knowledge base, yaitu aplikasi yang menyediakan seluruh informasi terkait kereta api.
2	Relevan terhadap kebutuhan pengguna	√		<i>e-ticketing</i> sangat memberikan manfaat kepada operasional penjualan tiket kereta api. Informasi yang diberikan juga cukup membantu karyawan dalam memberikan informasi kepada penumpang
3	Keakuratan sistem informasi	√		Pengguna aplikasi tersebut juga memperhatikan proses penginputan data agar penerima informasi menerima data yang akurat
4	Ketepatan waktu sistem informasi	√		Memudahkan dalam mengambil keputusan terkait penjualan tiket kereta api kepada penumpang sangat cepat karena sistem yang di integrasikan secara <i>online</i> terhadap seluruh stasiun
5	Format sistem informasi yang memudahkan pengguna	√		Format tampilan yang ada di <i>e-ticketing</i> sudah sangat di pahami dan juga fitur yang diberikan sudah sesuai kebutuhan setiap divisi.

Sumber : Data di olah

### c. Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah analisis data berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun kota malang terhadap kualitas pelayanan.

#### a) Kecepatan respon sistem informasi

Maksud dari kategori tersebut adalah kecepatan sistem informasi dalam merespon ketika sistem informasi tersebut digunakan. Dalam hal ini penggunaan sistem informasi di tuntut untuk cepat dalam merespon kegiatan atau aktifitas penjualan tiket maupun kegiatan-kegiatan lainnya yang menggunakan sistem informasi tersebut. Seperti wawancara yang di lakukan kepada informan 1 yaitu :

*“kalau untuk permasalahan cepat atau tidak nya mas, kita kembalikan lagi kepada jaringannya mas selama jaringan itu masih stabil dan tidak mengalami gangguan pasti cepat. Jadi ketika ada gangguan pada jaringan akan berdampak pada kecepatan sistem itu sendiri mas.”*

Hal tersebut dikatakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :

*“sangat cepat mas kecuali kalau ada gangguan jadi koneksi nya agak lambat tapi jarang sih mas.”*

Sedangkan yang di katakan oleh informan 3, beliau mengatakan bahwa :

*“cepat mas, karena kita dituntut di pelayanan 30 detik harus sudah selesai satu penumpang.”*

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa *e-ticketing* sangat cepat diakses karena dalam melakukan pelayanan, karyawan di bagian

penjualan tiket diuntut harus menyelesaikan proses penjualan dalam kurun waktu 30 detik untuk satu penumpang, tetapi di dalam operasional sangat bergantung pada jaringan apabila jaringan trouble akan mempengaruhi performa operasional.

**b) Jaminan pelayanan yang diberikan**

Maksud dari kategori tersebut ialah pelayanan yang di berikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sistem informasi tersebut harus dapat menjamin keaslian dari informasi yang di berikan. Seperti wawancara yang di lakukan kepada informan 1 yaitu :

*“kalau untuk menjamin bisa mas, karena sistem ini sudah terkoneksi dengan pusat maka data-data dan informasi yang diberikan ini juga pasti akan sama, mungkin karena kalau pun ada perubahan itu nanti pasti ada pemberitahuan terkait perubahan yang dilakukan.”*

Hal tersebut dikatakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk keaslian informasi pasti dijamin mas.”*

Hal tersebut dikemukakan juga oleh informan 3 yaitu sebagai berikut :

*“iya mas, pasti di jamin keasliannya, karena seperti yang saya sebutkan tadi kesalahan kami harus nol kesalahan.”*

Dari hasil wawancara tersebut semua informan menjamin akan keaslian informasi yang diberikan oleh penggunaan *e-ticketing*. Hal tersebut menyatakan bahwa keaslian informasi yang di berikan oleh E-



*ticketing* dapat di jamin keasliannya dan jauh dari rasa keragu-raguan oleh penggunanya.

**c) Kemudahan dalam berhubungan komunikasi**

Maksud dari kategori tersebut adalah sistem informasi yang digunakan dapat memahami keperluan para pengguna sistem informasi. Serta perhatian secara pribadi dari pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan untuk membantu mempermudah pekerjaan pengguna tersebut. berikut hasil wawancara dengan informan 1 terkait kemudahan pengguna dalam berkomunikasi :

*“untuk segi ini mas kita sudah merasa cukup dari segi tampilan maupun pengoperasian dan juga fitur yang tersedia dan juga aplikasi-aplikasi yang lain seperti knowledge base untuk saat ini sudah sangat menunjang, mungkin kalau pengembangan kita melihat dari situasi dan kondisi yang ada.”*

Dikemukakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :

*“kalau untuk informasi sudah lengkap semua mas, kapan saja saya membutuhkan data untuk pelaporan tinggal download saja dan di cetak jadi cukup membantu sekali mas.”*

Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada informan 3 :

*“iya sudah memenuhi mas, karena saya sebagai ticketing officer harus memberikan laporan transaksi penjualan setiap hari nya dan itu tinggal di download saja dan di cetak.”*

Hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa sistem informasi yang digunakan sangat memahami kebutuhan pengguna dalam membuat laporan, hal tersebut membuat pengguna akan sangat memiliki rasa kepedulian terhadap sistem informasi tersebut.



**Tabel 4.4 Hasil wawancara tentang dimensi kualitas pelayanan**

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Kecepatan respon sistem informasi	√		<i>e-ticketing</i> sangat cepat diakses
2	Jaminan pelayanan yang diberikan	√		Informan menjamin akan keaslian informasi yang diberikan oleh penggunaan <i>e-ticketing</i>
3	Kemudahan dalam berhubungan komunikasi	√		Sistem informasi yang digunakan sangat memahami kebutuhan pengguna dalam membuat laporan

Sumber : Data di olah

#### d. Penggunaan

Berikut ini adalah analisis data berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun kota malang terhadap penggunaan.

##### a) Seberapa sering pengguna menggunakan sistem tersebut

Maksud dari kategori tersebut adalah seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut dan penggunaan terhadap sistem informasi tersebut secara sukarela atau memang suatu keharusan pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Seperti hasil wawancara kepada informan 1 :

*“satu hari kerja 7 jam full mas.”*

Hasil wawancara terhadap informan 2 terkait seberapa sering beliau menggunakan *e-ticketing* :

*“kalau untuk intensitas kita hampir dibilang sudah setiap hari menggunakan e-ticketing karena untuk pedoman kita dari segi informasi, memang apabila terjadi trouble kita juga bisa menggunakan aplikasi yang dari mobile tapi hanya bisa membantu untuk sementara waktu apabila mungkin terjadi trouble jaringan, cuman memang aplikasi itu tidak selengkap dan secanggih e-ticketing karena aplikasi itu hanya bisa mengakses KA yang jauh dan menengah dan untuk KA lokal harus dating langsung ke stasiun, karena untuk KA lokal masih sangat terbatas untuk aplikasi itu .”*

Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada informan 3 :

*“setiap hari mas selama 3 tahun.”*

Dari Hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan terhadap aplikasi tersebut sangat sering digunakan karena memang suatu keharusan dan menjadi pedoman dalam melakukan penjualan tiket. Apabila terjadi trouble, pengguna akan dianjurkan untuk menggunakan aplikasi *mobile* untuk melakukan aktifitas penjualan tiket kereta api.

**Tabel 4.5 Hasil wawancara tentang dimensi penggunaan**

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Seberapa sering pengguna menggunakan sistem tersebut	√		Penggunaan terhadap aplikasi tersebut sangat sering digunakan karena memang suatu keharusan dan menjadi pedoman dalam melakukan penjualan tiket

Sumber : Data di olah

#### e. Kepuasan Pengguna

Berikut ini adalah analisis data berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun kota malang terhadap kepuasan pengguna.

##### a) Membantu pekerjaan secara efisien

Maksud dari kategori tersebut adalah sistem informasi yang digunakan dapat membantu pengguna dalam melakukan pekerjaan secara efisien. Dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Seperti wawancara yang dilakukan terhadap informan 1 yaitu :

*“sangat mudah sekali mas seperti yang saya sebutkan tadi kami sangat dibantu sekali dengan ada nya e-ticketing, untuk pelaporan kapan pun bisa mas jadi tinggal didownload saja.”*

Hasil wawancara terhadap informan 2 terkait seberapa sering beliau menggunakan e-ticketing :

*“untuk pelaporan data kita juga sudah disediakan aplikasi khusus yaitu untuk customer relation management, karena setiap melayani penumpang kita akan menginputkan data. Jadi mungkin kita bisa mengecek data penumpang mulai nama, nomer telepon dan nomer identitas, untuk keperluannya kita juga bisa melayani apakah penumpang menanyakan jadwal atau melakukan pembatalan. Untuk pelaporan data itu, pada akhir bulan customer care dari pusat dapat melihat laporan personal yaitu dalam sehari dapat melayani berapa penumpang untuk berbagai informasi baik keluhan atau pun saran.”*

Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada informan 3 :

*“untuk pelaporan tanggal berapa aja bisa mas tinggal download dan dicetak aja mas.”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa implementasi *e-ticketing* dapat memberikan efisiensi terhadap proses pelaporan. Karena setiap laporan yang diinginkan tinggal di download dan bisa dicetak. Hal tersebut sangat mempermudah pengguna dalam menjalankan aktivitas pelaporan sehari-hari.

**b) Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan**

Maksud dari kategori tersebut adalah penggunaan sistem informasi tersebut dapat efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam mencapai target yang diinginkan dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Seperti wawancara yang dilakukan terhadap informan 1 yaitu :

*“untuk implementasinya sudah sangat sesuai harapan yang diinginkan mas.”*

Hasil wawancara terhadap informan 2 terkait implementasi *e-ticketing* :

*“aplikasi e-ticketing ini sudah cukup membantu kita untuk saat ini dalam memberikan informasi kepada penumpang cuman kita belum bisa melihat adanya beberapa macam aplikasi lagi yang kita perlukan karena kita menunggu sampe saat ini kan situasinya belum meranah ketahap selanjutnya.”*

Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada informan 3 :

*“untuk implementasinya sudah sesuai harapan dan target yang diinginkan mas.”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa pengguna *e-ticketing* sangat dimudahkan untuk membatu pekerjaan dalam memberikan informasi kepada calon penumpang. Hal tersebut membuktikan bahwa implementasi *e-ticketing* sudah memenuhi kategori tersebut, pengguna merasakan kepuasan dengan adanya *e-ticketing* yang dapat membantu memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai harapan dan target yang akan dicapai.

**c) Kepuasan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi**

Maksud dari kategori tersebut pengguna merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut dengan adanya fitur-fitur yang di sediakan oleh sistem informasi. Kepuasan yang dimaksud dapat mengindikasi sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi aspirasi dan kebutuhan pengguna. Seperti wawancara yang dilakukan terhadap informan 1 yaitu :

*“sampe sejauh ini cukup puas mas pengaplikasiannya sangat maksimal.”*

Hal tersebut di kemukakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :

*“saya sangat puas menggunakan e-ticketing, dan saya sangat dibantukan sekali.”*

Senada dengan yang dikatakan informan 3 mengenai kepuasan pengguna, Beliau mengatakan bahwa :

*‘sudah sangat puas mas’*

.

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa pengguna *e-ticketing* mengakui bahwa dalam implementasinya memberikan kepuasan terhadap pengguna dan pengguna merasakan dipermudah dan sangat dibantu untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan adanya *e-ticketing*.

**Tabel 4.6 Hasil wawancara tentang dimensi kepuasan pengguna**

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Membantu pekerjaan secara efisien	√		Implementasi <i>e-ticketing</i> dapat memberikan efisiensi terhadap proses pelaporan. Karena setiap laporan yang diinginkan tinggal di download dan bisa dicetak.
2	Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan	√		<i>e-ticketing</i> sangat dimudahkan untuk membantu pekerjaan pengguna dalam memberikan informasi kepada calon penumpang
3	Kepuasan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi	√		Pengguna <i>e-ticketing</i> mengakui bahwa dalam implementasinya memberikan kepuasan terhadap pengguna

Sumber : Data di olah

#### **f. Manfaat – manfaat Bersih**

Berikut ini adalah analisis data berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun kota malang terhadap manfaat – manfaat bersih (Net Benefit).



**a) Dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi berdampak kepada kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi**

Maksud dari kategori tersebut adalah dengan adanya sistem informasi tersebut dapat memberikan manfaat yang cukup baik terhadap pengguna sistem informasi dan juga organisasi yang menerapkan sistem informasi tersebut Seperti wawancara yang dilakukan terhadap informan 1 yaitu :

*“sangat berdampak sekali mas, jadi semua divisi itu sudah diberikan hak akses sendiri-sendiri mas dan juga fitur yang diberikan dengan pekerjaan yang dikerjakan tiap-tiap divisi.”*

Hal tersebut di kemukakan juga oleh informan 2, beliau mengatakan bahwa :

*“kalau untuk kualitas sangat berdampak sekali mas karena kita sangat di bantu sekali untuk menyampaikan informasi terkait tarif dan juga sisa kursi yang tersedia, menurut saya sudah sangat membantu dalam aktifitas dalam pelayanan kita.”*

Senada dengan yang dikatakan informan 3, Beliau mengatakan bahwa :

*“iya mas sangat berdampak sekali. Semua tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepada divisi kami dapat kami terakomodir secara keseluruhan.”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa *pengguna e-ticketing* sangat berdampak terhadap setiap divisi dalam melakukan proses operasional. Dengan adanya *e-ticketing* setiap divisi dapat bekerja dengan lebih cepat dan akurat. Hal tersebut membutuhkan



bahwa dengan adanya *e-ticketing* dapat meningkatkan performa kinerja yang lebih bagus terhadap setiap individu dan masing-masing divisi.

**Tabel 4.7 Hasil wawancara tentang dimensi manfaat bersih**

No	Pertanyaan	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	Dampak( <i>impact</i> ) keberadaan dan pemakaian sistem informasi berdampak kepada kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi	√		Pengguna <i>e-ticketing</i> sangat berdampak terhadap setiap divisi dalam melakukan proses operasional

Sumber : Data di olah

**g. Wawancara dengan kepala stasiun ( informan 4 )**

Untuk melakukan pengecekan keabsahan data, peneliti memakai teknik *triangulasi* data. Maka peneliti melakukan wawancara kepada kepala stasiun guna membandingkan informasi yang di peroleh dari hasil wawancara dengan bagian *Operator*, *Customer Service* dan *Ticketing Officer*. Dalam memilih informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana berdasarkan informasi yang di dapatkan dari para petugas operasional dan juga karyawan yang ada di stasiun, informan yang diakui mengetahui secara keseluruhan terkait operasional di stasiun adalah kepala stasiun. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut :

**a) Kualitas Sistem**

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem merupakan dimensi dari kesuksesan sistem informasi dimana sistem informasi yang di terapkan memenuhi aspek kemudahan untuk digunakan,

kecepatan akses, keandalan sistem, Fleksibilitas sistem dan keamanan sistem. Peneliti melakukan wawancara kepada informan 4 dengan beberapa pertanyaan sebagai tujuan membandingkan atau melakukan *cross check* terhadap jawaban dari informan inti.

**1) Bagaimana pengoperasian *e-ticketing* menurut pandangan anda ?**

Untuk pengoperasian *e-ticketing* semua informan inti mempunyai pendapat yang sama dimana *e-ticketing* di akui memudahkan pengguna untuk melayani calon penumpang dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“Kalau untuk pengoperasian sangat membantu karyawan operasional dalam melakukan pelayanan terhadap calon penumpang.”*

**2) Apakah mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan untuk pengoperasian *e-ticketing*?**

Untuk kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan dalam pengopersian *e-ticketing* semua informan inti mempunyai pendapat yang sama dimana *e-ticketing* di akui cepat oleh pengguna dan informasi yang di tampilkan oleh *e-ticketing* mempercepat pengguna dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“ya kalau menurut saya sangat mudah mas, semua fitur sudah tersedia tinggal informasi apa yang nanti nya kita butuhkan. Kan setiap divisi diberikan hak akses sendiri-sendiri. Jadi berbeda dari*

*segi informasi yang ditampilkan oleh e-ticketing untuk masing-masing divisi.”*

### **3) Apakah dalam penggunaannya sering terjadi gangguan ?**

Untuk gangguan dalam kaitannya ketahanan sistem informasi sebagian informan mengatakan bahwa gangguan yang sering terjadi adalah gangguan dari jaringan pusat yang dapat mengganggu pengoperasian *e-ticketing* . Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“Sejauh ini jarang terjadi gangguan mas di stasiun ini. Kalau ada trouble dari pusat baru kita akan terkena dampaknya.”*

#### **b) Kualitas Informasi**

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas informasi yaitu output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi merupakan dimensi dari kesuksesan sistem informasi dimana sistem informasi yang di terapkan memenuhi aspek Informasi yang dihasilkan lengkap, Relevan terhadap kebutuhan pengguna, keakuratan sistem informasi, ketepatan waktu sistem informasi dan format sistem informasi yang memudahkan pengguna . Peneliti melakukan wawancara kepada informan 4 dengan beberapa pertanyaan sebagai tujuan membandingkan atau melakukan *cross check* terhadap jawaban dari informan inti.

#### **1) Apakah informasi yang ditampilkan e-ticketing sudah cukup lengkap untuk menunjang pekerjaan anda ?**

Untuk informasi yang di tampilkan *e-ticketing* semua informan inti mempunyai pendapat yang sama bahwa informasi yang diberikan oleh *e-ticketing* sudah cukup lengkap. Menurut informan 1 penggunaan *e-ticketing* di tunjang juga dengan aplikasi *knowledge base*, yaitu aplikasi yang menyediakan seluruh informasi terkait kereta api. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“saya cukup mudah mas untuk memantau kinerja seluruh divisi yang ada dibawah saya. Laporan apapun yang saya minta pasti akan di provide dengan cepat oleh masing-masing divisi, itu juga dengan mengandalkan e-ticketing.”*

**2) Apakah *E-ticketing* sangat bermanfaat untuk menunjang aktivitas pembelian tiket ?**

Untuk manfaat *e-ticketing* dalam menunjang aktivitas pembelian tiket semua informan inti mempunyai pendapat yang sama dimana *e-ticketing* sangat memberikan manfaat kepada operasional penjualan tiket kereta api. Informasi yang diberikan juga cukup membantu karyawan dalam memberikan informasi kepada penumpang. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“Manfaat yang di peroleh itu banyak mas. Kalau untuk pembelian tiket itu sudah pasti karena di bagian pelayanan sebagai garda terdepan kami itu sudah harus selalu siap dengan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh calon penumpang.”*

**3) Bagaimana sistem integrasi data *e-ticketing* ?**

Untuk integrasi data *e-ticketing* kaitannya dengan ketepatan waktu transformasi data sistem informasi, informan inti mengatakan bahwa dalam mengambil keputusan terkait penjualan tiket kereta api kepada

penumpang sangat cepat karena sistem yang di integrasikan secara online terhadap seluruh stasiun. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“Sistem e-ticketing ini sudah terintegrasi mas dengan seluruh stasiun yang dimiliki PT.KAI, apapun kegiatan yang dilakukan di stasiun akan diketahui oleh pusat.”*

### c) **Kualitas Pelayanan**

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan implementasi lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai pelanggan-pelanggan bukannya karyawan-karyawan atau pemakai-pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan.

Kualitas pelayanan merupakan dimensi dari kesuksesan sistem informasi dimana sistem informasi yang di terapkan memenuhi aspek kecepatan respon sistem informasi, jaminan pelayanan yang diberikan dan kemudahan dalam berhubungan berkomunikasi. Peneliti melakukan wawancara kepada informan 4 dengan beberapa pertanyaan sebagai tujuan membandingkan atau melakukan *cross check* terhadap jawaban dari informan inti.

#### 1) **Apakah e-ticketing sangat cepat di akses ?**

Untuk kecepatan *e-ticketing* di akses semua informan inti mempunyai pendapat yang sama dimana *e-ticketing* sangat cepat diakses karena dalam melakukan pelayanan, karyawan di bagian

penjualan tiket diuntut harus menyelesaikan proses penjualan dalam kurun waktu 30 detik untuk satu penumpang, tetapi di dalam operasional sangat bergantung pada jaringan apabila jaringan trouble akan mempengaruhi performa operasional. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“sangat cepat mas, karena dalam satu hari kita harus melayani puluhan ribu calon penumpang, disitu kami sangat dituntut untuk melakukan eksekusi dengan sangat cepat. Dan sejauh ini penggunaan e-ticketing bisa dibilang dapat mengakomodir pekerjaan kami. Trouble nya bisa dikatakan jarang sekali mas itu pun kalau ada trouble dari pusat.”*

**2) Apakah informasi yang di tampilkan dapat dijamin keasliannya?**

Untuk keaslian informasi yang di tampilkan semua informan ini mempunyai pendapat yang sama dimana *e-ticketing* dijamin akan aslian informasi yang di berikan. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“pasti dijamin mas. Karena keseluruhan data kami sudah tersentralis dengan pusat.”*

**3) Apakah dalam penggunaan E-ticketing sudah memenuhi kebutuhan pelayanan ?**

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam pelayanan semua informan mengatakan bahwa sistem informasi yang digunakan sangat memahami kebutuhan pengguna dalam membuat laporan. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :



*“seperti yang saya bilang tadi. Untuk pelayanan kami diuntut kecepatan dan selama ini semuanya sudah terakomodir dengan baik.”*

#### **d) Penggunaan**

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Penggunaan merupakan dimensi dari kesuksesan sistem informasi dimana sistem informasi yang diterapkan memenuhi aspek pengguna sangat sering menggunakan sistem informasi. Peneliti melakukan wawancara kepada informan 4 dengan beberapa pertanyaan sebagai tujuan membandingkan atau melakukan *cross check* terhadap jawaban dari informan inti.

##### **1) Seberapa sering menggunakan *e-ticketing* ?**

Untuk intensitas penggunaan *e-ticketing* semua informan inti mempunyai pendapat yang sama bahwa *e-ticketing* sangat sering digunakan karena memang suatu keharusan dan menjadi pedoman dalam melakukan penjualan tiket. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“saya dalam menggunakan *e-ticketing* tidak setiap hari mas. Karena tugas saya hanya monitoring secara keseluruhan. Beda dengan bagian operasional yang memang sudah suatu keharusan dan pengoperasian menggunakan *e-ticketing*.”*

#### **e) Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap



pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan dimensi dari kesuksesan sistem informasi dimana sistem informasi yang di terapkan memenuhi aspek membantu pekerjaan secara efisien, keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan kepuasan yang di rasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Peneliti melakukan wawancara kepada informan 4 dengan beberapa pertanyaan sebagai tujuan membandingkan atau melakukan *cross check* terhadap jawaban dari informan inti.

**1) Apakah dalam penggunaan *e-ticketing* memudahkan dalam pelaporan data secara *real time*?**

Untuk memudahkan pengguna menggunakan *e-ticketing* dalam membuat pelaporan secara *real time* semua informan inti mempunyai pendapat yang sama bahwa implementasi *e-ticketing* dapat memberikan efisiensi terhadap proses pelaporan. Karena setiap laporan yang diinginkan tinggal di download dan bisa dicetak. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“iya mas. Fitur yang terdapat dalam e-ticketing sudah sangat lengkap bagi saya karena sistem pelaporan yang dibuat juga sudah terstruktur dan untuk membuat laporan kita hanya tinggal download dan bisa dicetak. Kalau mau dikirim lewat email juga bisa mas.”*

**2) Bagaimana implementasi *e-ticketing* sekarang dan sebelum di terapkan ?**

Untuk implementasi *e-ticketing* sekarang dan sebelum digunakan semua informan ini mempunyai pendapat yang sama bahwa pengguna *e-ticketing* sangat memudahkan untuk membantu pekerjaan dalam memberikan informasi kepada calon penumpang. Pengguna merasakan kepuasan dengan adanya *e-ticketing* yang dapat membantu memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai harapan dan target yang akan dicapai. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“sejauh ini sangat terlihat jelas perubahannya. Dari yang semula kami sering kawatiran dalam pelayanan karena sistem yang di terapkan dulu masih konvensional tetapi sekarang semua itu sudah teratasi. Informasi yang diberikan juga sangat membantu pihak operasional mas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut saya sistem ini sangat membantu sekali mas.”*

**f) Manfaat Bersih**

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan dimensi dari kesuksesan sistem informasi dimana sistem informasi yang di terapkan memenuhi aspek membantu pekerjaan secara efisien, keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan kepuasan yang di rasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Peneliti melakukan wawancara kepada informan 4 dengan beberapa pertanyaan sebagai

tujuan membandingkan atau melakukan *cross check* terhadap jawaban dari informan inti.

**1) Bagaimana dampak *e-ticketing* terhadap kualitas kinerja dan organisasi?**

Dampak yang di rasakan dari implementasi *e-ticketing* terhadap kualitas kinerja penggu dan organisasi semua informan inti mempunyai pendapat yang sama bahwa pengguna *E-ticketing* sangat berdampak terhadap setiap divisi dalam melakukan proses operasional. Dengan adanya *E-ticketing* setiap divisi dapat bekerja dengan lebih cepat dan akurat. Seperti yang dikatakan oleh informan 4 sebagai berikut :

*“kalau menurut saya dampak yang diberikan oleh implementasi e-ticketing ini dapat mempercepat proses pendistribusian informasi terhadap sesluruh divisi yang ada. Jadi kami bisa mengambil keputusan dengan sangat cepat berdasarkan data yang ada. Entah itu yang ada di pusat maupun yang ada di stasiun. sistem penjadwalan kereta nya sudah sangat update. Jadi kemungkinan keterlambatan kereta untuk sampai di tujuan itu sangat minim. Itu pun terjadi kecuali terjadi musibah seperti tanah longsor dan sebagainya.”*

**2. Implementasi *E-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kota Malang.**

Perkembangan sistem informasi saat ini berkembang begitu pesat, seiring dengan pesatnya kemajuan sistem informasi perusahaan di tuntut untuk menerapkan sistem informasi untuk mempercepat proses transaksi yang berhubungan dengan customer. Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem informasi yaitu PT. Kereta Api Indonesia yang dikenal

dengan “ *e-ticketing* “ untuk mempercepat proses penjualan ticket kereta dan juga memberikan informasi yang akurat mengenai jadwal keberangkatan kereta, jadwal tiba kereta, jumlah kursi yang tersedia serta harga tiket.

Penjualan tiket yang semula hanya bisa dilakukan di loket stasiun saja saat ini dengan adanya implementasi *e-ticketing* yang diintegrasikan secara online di seluruh stasiun dan juga agen-agen yang menjual tiket kereta api, memberikan kemudahan kepada para penumpang untuk melakukan pembelian tiket kereta api. Penumpang juga dapat melakukan pembelian tiket melalui aplikasi mobile yang sudah diintegrasikan dengan *e-ticketing*.

Manfaat yang didapatkan dari implementasi *e-ticketing* diakui cukup membantu para petugas di stasiun dalam hal memberikan pelayanan berupa informasi kepada penumpang secara cepat dan akurat. Proses untuk penukaran kode booking bagi penumpang untuk mendapatkan tiket pun di permudah dengan *vending machine*. Hanya dengan memasukkan kode booking penumpang sudah bisa mencetak tiket sendiri dengan adanya *vending machine*. Dalam hal ini petugas juga di permudah untuk memberikan pelaporan kepada atasan secara cepat dan akurat.

**a. Proses Bisnis *E-ticketing***

Proses bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang memerlukan satu atau lebih masukan/input dan membentuk suatu keluaran/output yang memiliki nilai yang diinginkan pelanggan (Hammer dan Champy,1993).

Menurut Wikipedia Indonesia, Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan demi meraih tujuan tertentu.

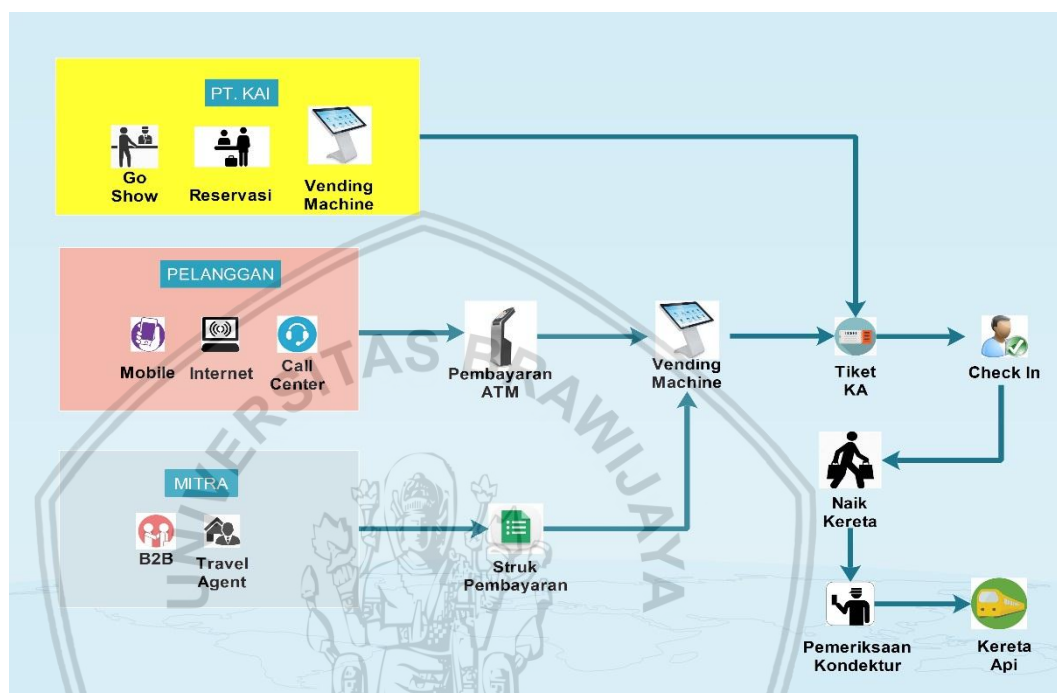
Proses bisnis yang ada pada setiap perusahaan pasti akan berbeda, karena dalam menerapkan bisnis setiap di perusahaan akan menerapkan *style* bisnis yang berbeda dan metode implementasi yang sesuai dengan bisnis yang dijalankan. Proses bisnis yang di jalankan dengan baik pada suatu perusahaan dapat memudahkan pimpinan perusahaan tersebut dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan bisnis secara berkala.

Suatu proses bisnis yang baik harus memiliki tujuan-tujuan seperti mengefektifkan, mengefisienkan serta membuat kemudahan pada proses-proses di dalamnya. Kinerja perusahaan tergantung pada seberapa baik proses bisnis dirancang dan dikoordinasikan. Proses bisnis perusahaan dapat menjadi sumber kekuatan kompetitif jika dapat memungkinkan perusahaan untuk berinovasi atau untuk menjalankannya dengan lebih baik dari pesaingnya. Proses bisnis juga dapat menjadi kewajiban jika berdasarkan kepada cara bekerja yang telah usang yang menghalangi kewaspadaan dan efisiensi organisasi.

Adapun bisnis proses dalam implementasi *e-ticketing* di PT. Kereta Api Indonesia, Proses bisnis *e-ticketing* yang terdapat pada PT. Kereta Api Indonesia secara garis besar dimulai dari proses pemesanan tiket hingga

penumpang naik ke dalam kereta api. Bisnis proses yang dimaksud akan disajikan dalam Gambar 4.2 berikut ini :

*Gambar 4.2 Alur Proses Bisnis e-ticketing*



*Sumber : Data di olah*

Gambar 4.2 diatas menjelaskan tentang alur proses bisnis *e-ticketing* dimana pemesanan tiket dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yang pertama adalah pemesan langsung melalui PT. Kereta Api Indonesia yang dapat dilakukan di seluruh stasiun. Pemesanan yang dapat dilakukan berupa pemesanan *Go show*, Reservasi langsung dan pemesanan melalui *Vending machine*. Setelah penumpang melakukan pemesanan akan langsung bisa melakukan pembayaran tunai, dan setelah melakukan pembayaran penumpang akan mendapatkan tiket fisik yang nantinya akan digunakan pada saat melakukan *check in*.



Pada bagian kedua yaitu pemesanan yang dapat dilakukan sendiri oleh pelanggan atau yang dimaksud adalah penumpang. Pelanggan dapat melakukan pemesanan melalui aplikasi mobile, internet dan juga melalui call center, setelah melakukan pemesanan pelanggan akan melakukan pembayaran melalui mesin ATM. Setelah melakukan pembayaran pelanggan akan mendapatkan kode *booking* yang nantinya akan dilakukan penukaran dengan menggunakan *vending machine* untuk mendapatkan tiket fisik. Setelah pelanggan mendapatkan tiket fisik pelanggan akan dapat melakukan *check in* pada saat jam keberangkatan.

Pada bagian ketiga yaitu pemesanan yang dapat dilakukan penumpang pada agen-agen yang sudah melakukan kerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia dalam penjualan tiket kereta api. Agen-agen yang sudah bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia telah di berikan hak akses berupa *username* dan *password* untuk menjalankan *e-ticketing*. Dengan menggunakan *e-ticketing* agen-agen tersebut dapat melakukan proses penjualan tiket secara langsung kepada penumpang. Penumpang setelah melakukan pemesanan pada agen-agen tersebut akan melakukan pembayaran secara langsung terhadap agen-agen tersebut, setelah melakukan pembayaran penumpang akan mendapatkan bukti pembayaran yang nantinya akan dilakukan penukaran dengan menggunakan *vending machine* yang ada di setiap stasiun. setelah mendapatkan tiket fisik penumpang dapat melakukan *check in* pada saat waktu keberangkatan.



Setelah penumpang mendapatkan tiket fisik, penumpang akan melakukan check in agar dapat naik ke kereta api, setelah melakukan check in penumpang akan mendapatkan boarding pass yang digunakan untuk naik ke atas kereta api. Sebelum naik ke atas kereta api penumpang akan dilakukan pengecekan oleh petugas kondektur yaitu nama yang tertera pada boarding pass harus sesuai dengan identitas yang dimiliki penumpang. Setelah dilakukan pengecekan barulah penumpang dapat naik ke atas kereta api.

#### **b. Pengoperasian Sistem**

Dalam sub bab ini akan dijelaskan pengoperasian *e-ticketing* meliputi fitur-fitur yang ada pada *e-ticketing* beserta sub menu yang terdapat pada fitur-fitur tersebut.

##### **a) Halaman Login**

Agar bisa masuk ke dalam sistem pengoperasian *e-ticketing* user harus melakukan *login*, *user* harus memilih unit, memasukan ID dan *password* yang telah dimiliki oleh user. Unit yang dimaksud adalah divisi atau jabatan yang dimiliki oleh *user*. Setelah memasukan ID dan *password*, *user* akan menekan tombol *sign-in* untuk masuk ke dalam sistem *e-ticketing*

Gambar 4.3 Halaman Login e-ticketing

Electronic ticketing  
**raileticket**  
Departemen dan Logistik

SISTEM TICKETING KERETA API INDONESIA

LOG IN

UNIT: - Pilih Unit -  
ID:  
PASSWORD:

VeriSign Secured  
ABOUT SSL CERTIFICATES  
10.8.3.30

Login Trouble | Browser Compatibility

HELP DESK

Powered By: Telkom Indonesia

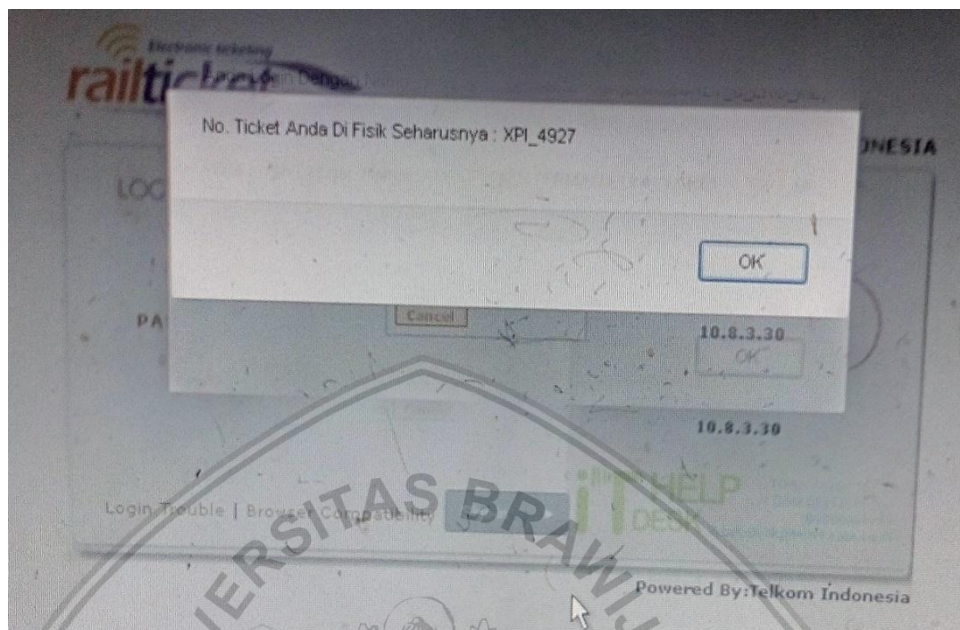
Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 4.3 diatas dapat di lihat kolom berupa ID dan Password, untuk mendapatkan ID dan Password, user harus didaftarkan oleh bagian IT pusat untuk mendapatkan ID dan Password yang di tentukan agar dapat menggunakan *e-ticketing*.

#### b) Notifikasi Login

Setelah masuk ke dalam *e-ticketing* user akan mendapatkan notifikasi. Notifikasi yang dimaksud adalah pemberitahuan nomor tiket yang ada di fisik harus sesuai dengan nomor yang tertera di notifikasi.

*Gambar 4.4 Notifikasi Login*



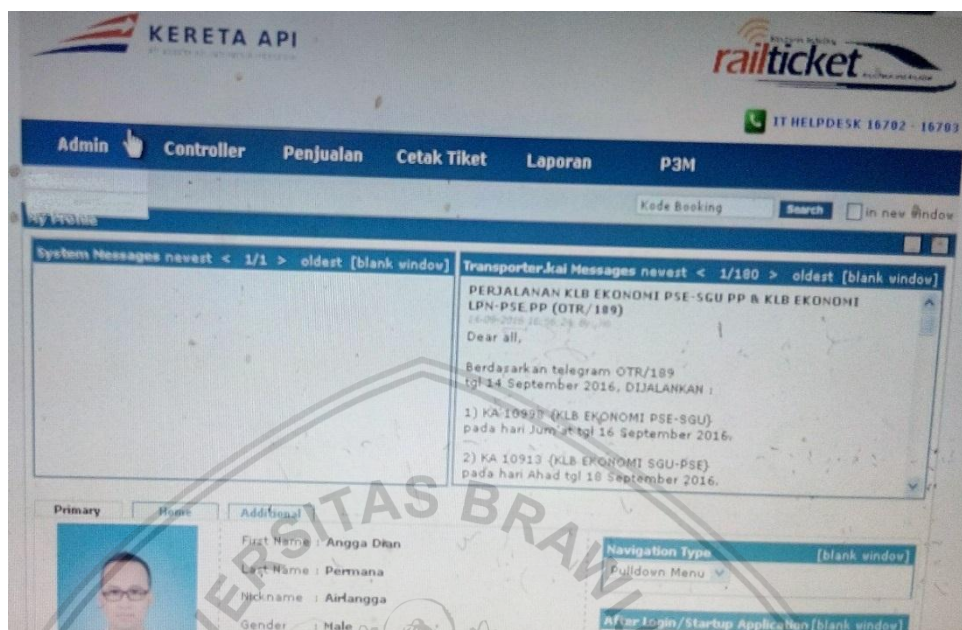
*Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang*

Dari gambar 4.4 diatas dapat dilihat contoh nomor tiket yang akan tertera pada tiket fisik ketika akan dilakukan cetak tiket. Kode yang tertera pada gambar 4.4 diatas merupakan ID dari user yang login sedangkan nomor dibelakang adalah ID untuk kode tiket kereta api.

### **c) Menu Utama**

Dalam menu utama terdapat beberapa sub menu sistem yang dapat di akses tergantung hak akses user yang di berikan. Berikut merupakan hak akses operator sistem yang memiliki fitur hampir semua fitur yang ada pada divisi yang lain. Informasi yang di tampilkan berupa pengumuman dan juga pesan dari kantor pusat. Fitur yang dapat di akses berupa Admin, Controller, Penjualan, Cetak Tiket, Laporan dan P3K.

Gambar 4.5 Menu Utama



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

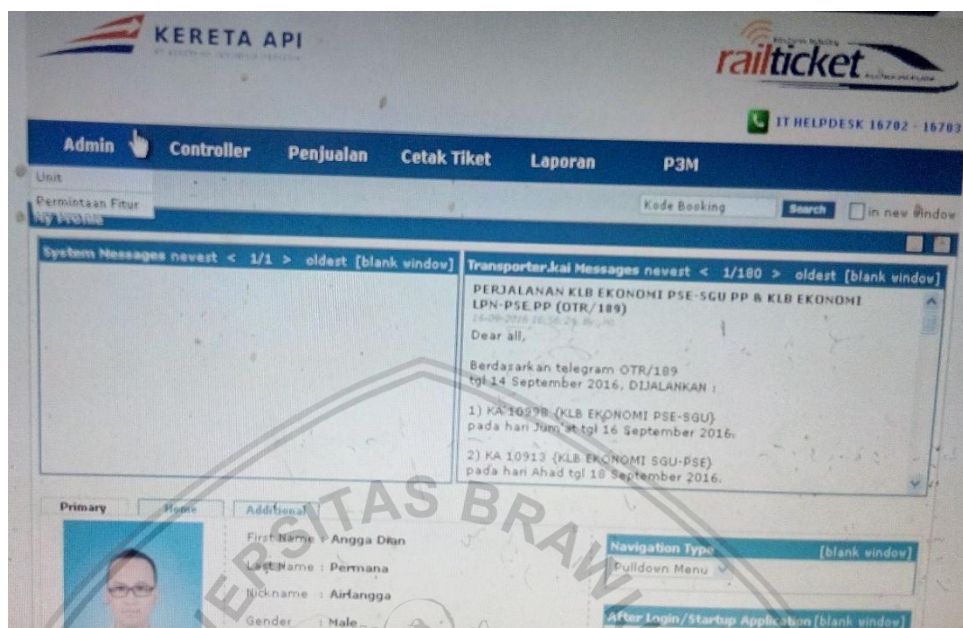
Dari gambar 4.5 diatas dapat di lihat Fitur yang dapat di akses berupa Admin, Controller, Penjualan, Cetak Tiket, Laporan dan P3K, terdapat juga kolom untuk melakukan pengecekan terhadap tiket yang sudah di *booking* melalui loket atau agen-agen penjualan tiket kereta api. Dapat di ketahui juga informasi berupa identitas dari *user* yang melakukan login terhadap *e-ticketing*. Penjelasan terkait fitur-fitur utama yang ada di halaman utama akan di jelaskan lebih detail di sub bab selanjutnya.

#### d) Fitur ADMIN

Dalam Fitur Admin terdapat sub menu yang menampilkan informasi terkait Unit dari *user* yang *login ke e-ticketing*, dan juga terdapat sub menu permintaan fitur, sub menu tersebut di gunakan untuk melakukan permintaan fitur tambahan.



Gambar 4.6 Fitur ADMIN



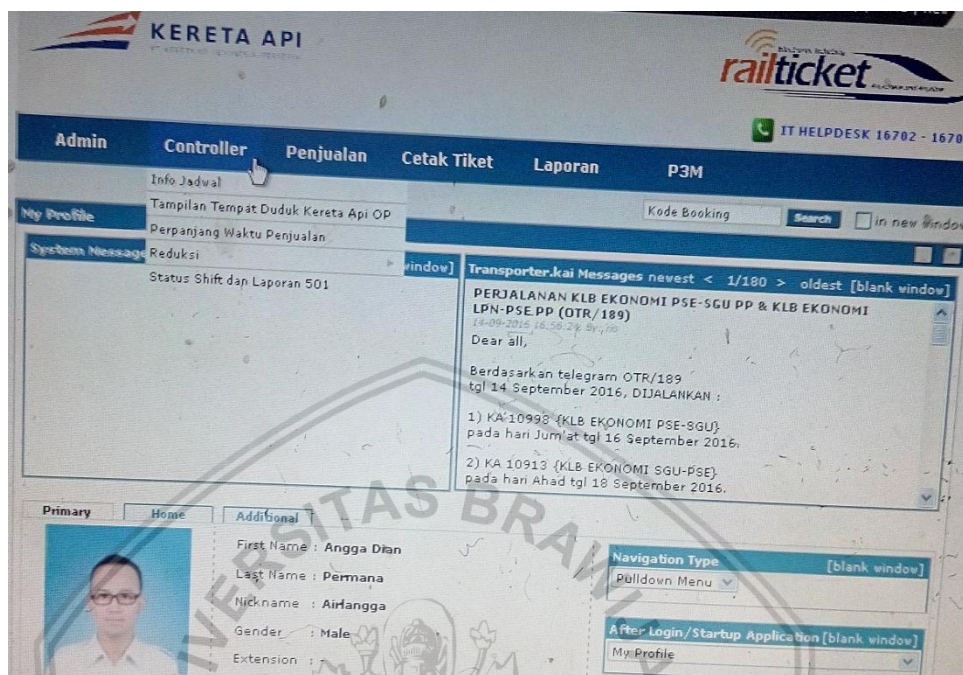
Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 4.6 diatas dapat di lihat sub menu unit dan juga permintaan fitur. Sub menu unit hanya terdapat informasi yang melibatkan unit atau divisi dari user sedangkan permintaan fitur berkaitan dengan hak akses yang diberikan kepada setiap user. User yang melakukan permintaan fitur harus di validasi oleh bagian IT pusat, jika itu sesuai dengan tugas dan wewenang divisi atau unit dari user tersebut.

#### e) Fitur CONTROLLER

Dalam fitur controller tersedia beberapa informasi tambahan berupa info jadwal kereta api beserta tampilan tempat duduk kereta api. Dengan adanya info jadwal kereta api seorang ticketing officer atau customer service dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon penumpang dalam pemesanan tiket kereta api.

Gambar 4.7 Fitur CONTROLLER



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Dari gambar 4.7 diatas dapat diketahui dalam menu controller terdapat juga sub menu yang berfungsi sebagai setup atau pengaturan berupa perpanjangan waktu penjualan, reduksi harga tiket dan juga informasi berupa status shift dan laporan transaksi pada shift tersebut.

Berikut dapat di lihat pada gambar 4.8 dibawah adalah tampilan sub menu info jadwal kereta api untuk semua jurusan. Di dalam sub menu ini terdapat tanggal keberangkatan kereta api, asal keberangkatan dan juga tujuan keberangkatan. Setelah menginputkan tanggal , asal dan tujuan keberangkatan kereta user akan mengklik tombol search untuk menampilkan kereta yang tersedia pada jadwal yang telah di inputkan.

Gambar 4.8 sub menu Info jadwal

**KERETA API**  
PT. KERETA API INDONESIA

**railticket**  
Kereta Api Indonesia

IT HELPDESK 16702 - 16703

Admin Controller Penjualan Cetak Tiket Laporan P3M

Kode Booking  Search ☐ In new window

No. Tiket Sebelumnya : XPI\_4926  
No. Tiket Selanjutnya : XPI\_4927

**Jadwal - Pilihan Pencarian**

Tanggal Berangkat : 22-09-2016 (dd-mm-yyyy)

Asal : ML(MALANG)

Tujuan : PSE(PASAR SEN)

**Berangkat tanggal: 22-09-2016 dari ML ke PSE**

No. KA	Nama KA	Jam Keberangkatan	Jam Tiba	Transit	Tersedia	Subkelas
151	JAYABAYA	1145	0116(+1)	18	C0 P0 Q0 S0	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="V"/>
171	MATARMAJA	1700	0945(+1)	21	C0	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="V"/>
149	MAJAPAHIT	1820	0954(+1)	15	C0 P0	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="V"/>

Penumpang Dewasa: 1 | Infant (<3 th, tanpa td): 0 | No. Telepon:

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Ada pun sub menu yang dapat di lihat pada gambar 4.9 dibawah adalah berupa tampilan tempat duduk kereta api yang sudah terisi dan belum terisi.

Gambar 4.9 sub menu tampilan tempat duduk kereta api

☒ Tanggal : 21-09-2016 (dd-mm-yyyy)

☒ Stasiun Asal : ml

☒ Stasiun Tujuan : ykt

**List Tampilan Semua Tempat Duduk**

EKS 1				EKS 2				EKS 3				EKO 1				EKO 2				EKO 3			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5	AB	CD		5	AB	CD		5	AB	CD		5	AB	CD		5	AB	CD		5	AB	CD	
6				6				6				6				6				6			
7				7				7				7				7				7			
8				8				8				8				8				8			
9				9				9				9				9				9			
10				10				10				10				10				10			
11				11				11				11				11				11			
12				12				12				12				12				12			
13				13				13				13				13				13			
14				14				14				14				14				14			
15				15				15				15				15				15			
16				16				16				16				16				16			
17				17				17				17				17				17			
18				18				18				18				18				18			
19				19				19				19				19				19			
20				20				20				20				20				20			
21				21				21				21				21				21			
22				22				22				22				22				22			

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

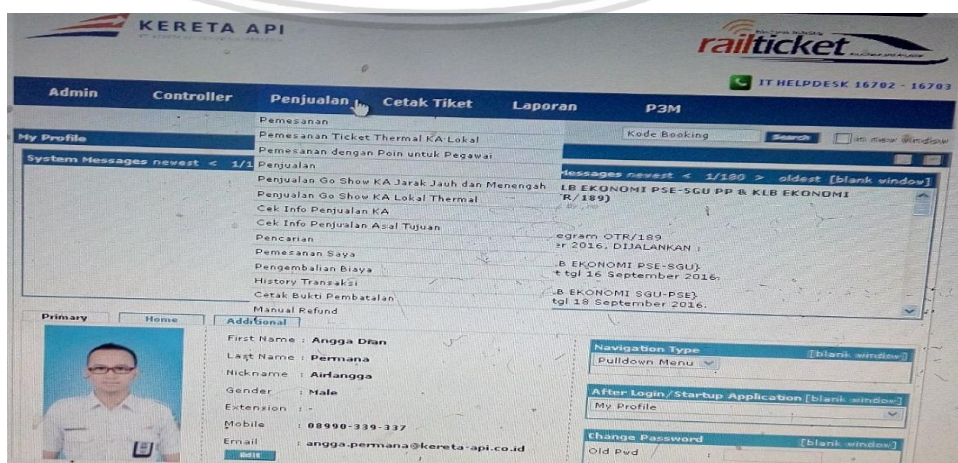


## f) Fitur PENJUALAN

Berikut adalah fitur penjualan yang sering digunakan oleh para petugas ticketing officer, customer service dan operator dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Dalam menu fitur penjualan terdapat beberapa sub menu yang dapat digunakan sebagai aktivitas transaksi penjualan tiket kereta api. Sub menu pemesanan dalam fitur penjualan digunakan sebagai reservasi atau pemesanan tiket kereta api. Sub menu ini hanya bersifat sebagai reservasi sementara dan kemudian akan di lakukan pembayaran untuk mendapatkan tiket kereta api.

Selanjutnya sub menu pemesanan ticket thermal KA lokal adalah sub menu yang berfungsi hampir sama dengan menu pemesanan sebelumnya akan tetapi penggunaan sub menu ini hanya digunakan pada pemesanan KA lokal saja. Adapun sub menu pemesanan dengan poin untuk pegawai, sub menu ini digunakan sebagai pemesanan tiket kereta api bagi seseorang yang bekerja sebagai pegawai PT Kereta Api Indonesia.

*Gambar 4.10 Fitur PENJUALAN*



*Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang*

Sub menu penjualan pada gambar 4.10 diatas merupakan sub menu yang digunakan sebagai transaksi penjualan tiket kereta api, dalam sub menu tersebut terdapat kolom nama untuk menginputkan nama penumpang, stasiun awal, penumpang dewasa dan nomor telepon penumpang.

Selanjut nya terdapat juga ID penumpang yang akan terinputkan secara otomatis apabila terjadi penjualan tiket dan juga terdapat kolom stasiun tujuan yaitu kolom yang akan di inputkan untuk stasiun tujuan yang nanti nya akan mengakumulasi harga tiket sesuai dengan jarak stasiun awal dan juga stasiun tujuan. Berikut dapat di ketahui lebih lanjut tampilan sub menu penjualan pada gambar 4.11 dibawah ini.

*Gambar 4.11 tampilan sub menu penjualan*

Subkelas	Mata Uang	Tarif
A	IDR	250,000.00
C	IDR	175,000.00
D	IDR	0.00
F	IDR	0.00
H	IDR	240,000.00
I	IDR	225,000.00
J	IDR	210,000.00
P	IDR	165,000.00
Q	IDR	155,000.00
S	IDR	140,000.00

*Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang*

Selanjutnya sub menu penjualan go show KA jarak jauh dan menengah yang dapat dilihat pada gambar 4.10 di atas adalah sub menu

yang digunakan untuk penjualan tiket kereta api terhadap perusahaan atau *corporate* yang melakukan pembelian tiket, dalam hal ini terdapat juga sub menu penjualan go show KA lokal thermal yang fungsinya hampir sama dengan sub menu sebelumnya cuman yang berbeda dalam submenu ini adalah penjualan kereta hanya dengan jarak dekat saja.

Sub menu cek info penjualan KA yang terdapat pada gambar 4.10 diatas merupakan sub menu yang digunakan sebagai informasi transaksi penjualan yang sudah berlangsung berdasarkan kereta api yang dipilih sedangkan sub menu cek info asal tujuan merupakan tampilan informasi penjualan yang sudah berlangsung berdasarkan stasiun asal dan stasiun tujuan.

Sub menu pencarian yang terdapat pada gambar 4.10 diatas merupakan sub menu yang digunakan untuk mencari informasi berkaitan dengan informasi penjualan tiket berdasarkan kode booking atau kode tiket yang sudah dimiliki oleh penumpang. Selanjut nya terdapat sub menu pemesanan saya, dalam sub menu ini menampilkan informasi terkait pemesanan yang dilakukan oleh user, sub menu ini berkaitan dengan pemesanan dengan poin untuk pegawai.

Sub menu pengembalian biaya merupakan sub menu yang dilakukan apabila terjadi pembatalan tiket kereta api dan harus mengembalikan sejumlah biaya atas pembelian tiket yang sudah berlangsung. Dalam sub menu ini tercantum jumlah biaya yang harus

dikembalikan kepada penumpang berdasarkan harga tiket yang sudah di beli.

Selanjutnya sub menu history transaksi, yaitu sub menu yang menampilkan rekap hasil transaksi yang sudah berlangsung berdasarkan user yang melakukan login terhadap *e-ticketing*. Dalam hal ini sub menu tersebut merupakan data rekap transaksi yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan laporan transaksi yang terjadi pada user tersebut.

Sub menu cetak bukti pembatalan yang ada pada gambar 4.10 diatas merupakan sub menu yang digunakan untuk mencetak bukti pembatalan atas pembelian tiket yang sudah dilakukan pembayaran.

Sub menu manual refund yang terdapat pada gambar 4.10 diatas merupakan sub menu yang digunakan untuk membatalkan sejumlah tiket yang sudah dilakukan pembelian tiket oleh penumpang.

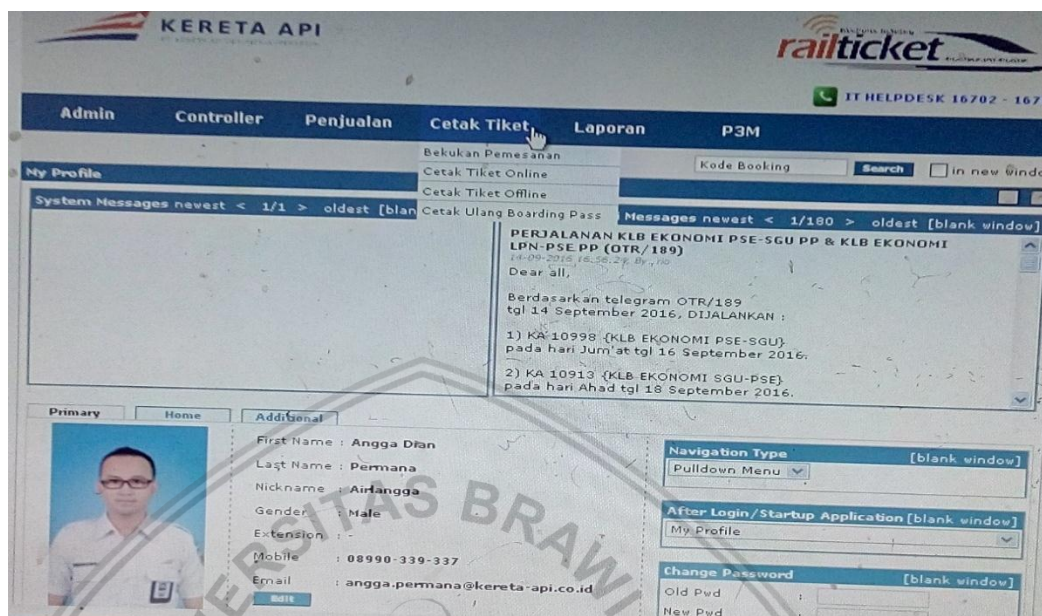
#### **g) Fitur CETAK TIKET**

Berikut adalah fitur yang digunakan untuk melakukan pencetakan beberapa bukti hasil transaksi penjualan tiket melalui pemesanan offline maupun pemesanan online, adapun sub menu bekukan pemesanan yang digunakan untuk membatalkan pemesanan tiket yang belum terjadi pembayaran oleh penumpang. selain itu, sub menu cetak ulang boarding pass yaitu sub menu yang digunakan untuk mencetak ulang boarding pass yang gagal cetak atau terjadi masalah pada saat penukaran boarding pass.

\



Gambar 4.12 tampilan fitur CETAK TIKET

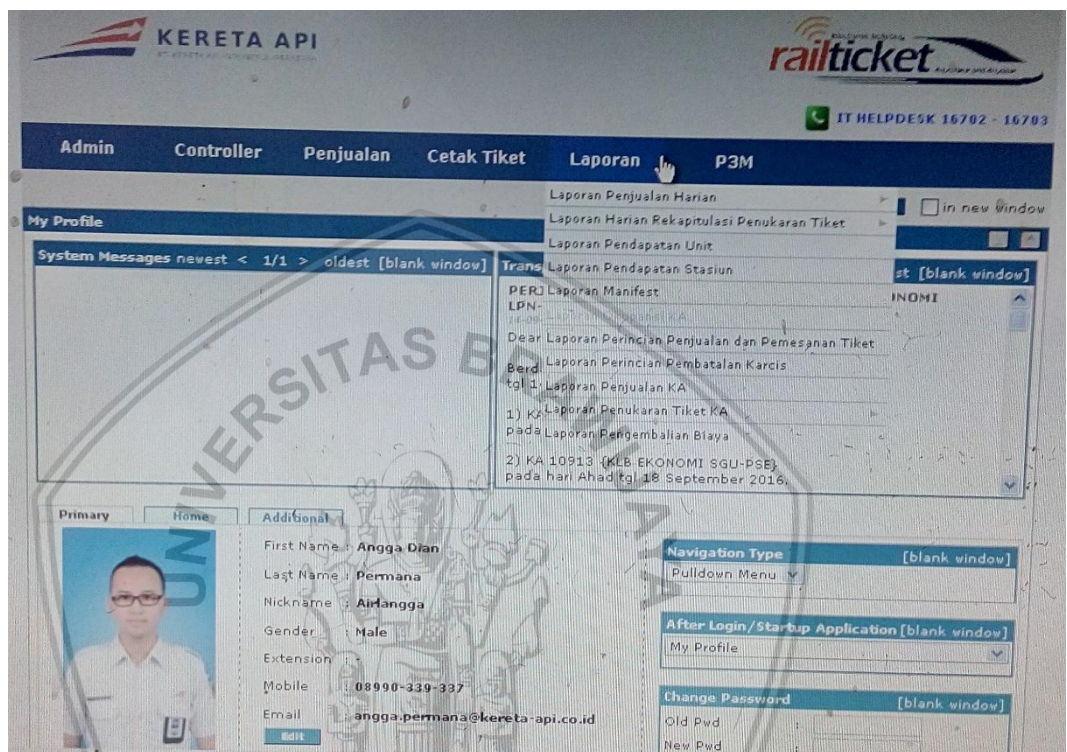


Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

#### h) Fitur LAPORAN

Fitur berikut ini adalah fitur laporan yang digunakan untuk membuat pelaporan secara otomatis dan tersistem dari data transaksi penjualan tiket kereta api. Sub menu yang terdapat pada fitur laporan antara lain adalah sub menu laporan penjualan harian, laporan harian rekapitulasi penukaran tiket, laporan pendapatan unit, laporan pendapatan stasiun, laporan manifest, laporan perincian penjualan dan pemesanan tiket, laporan perincian pembatalan karcis, laporan penjualan KA, laporan penukaran tiket KA dan laporan pengembalian biaya.

Secara garis besar sub menu yang terdapat pada fitur laporan adalah sub menu yang digunakan untuk memudahkan petugas dalam membuat pelaporan, dan fitur pelaporan ini juga dapat diakses secara real



Dapat dilihat pada gambar 4.13 diatas Sub menu laporan penjualan harian adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan penjualan tiket dalam jangka waktu harian, di dalam laporan penjualan terdapat total tiket yang terjual dan juga jumlah pemasukan penjualan tiket pada hari itu.

Selanjutnya sub menu laporan harian rekapitulasi penukaran tiket, sub menu ini digunakan untuk membuat laporan rekapan penukaran tiket yang terjadi. Sub menu ini juga bisa di buat pelaporan secara harian,

mingguan dan bulanan tergantung permintaan dari atasan divisi yang bersangkutan.

Sub menu pelaporan pendapatan unit digunakan untuk membuat pelaporan pendapatan dari unit atau divisi yang bersangkutan. Pada dasarnya setiap transaksi yang terjadi pada penjualan tiket berdampak pada pendapatan setiap unit atau divisi.

Sub menu laporan pendapatan stasiun adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan pendapatan stasiun. Dalam hal ini setiap stasiun juga mempunyai pemasukan pendapatan berdasarkan transaksi penjualan tiket kereta api dari sistem penjualan offline atau pun penjualan secara online.

Sub menu manifest adalah sub menu yang digunakan untuk membuat daftar list penumpang pada setiap kereta api yang di berikan kepada setiap kondektur kereta api. Dalam hal ini manifest berguna bagi kondektur kereta api untuk melakukan pengecekan apabila terjadi kehilangan tiket pada penumpang, tidak cuman mengatasi kehilangan tiket tetapi juga dapat mengecek penumpang yang tidak memiliki tiket, identitas penumpang akan dicocokkan pada daftar manifest yang tersedia.

Selanjutnya sub menu laporan perincian penjualan dan pemesanan tiket adalah sub menu yang digunakan untuk membuat laporan secara rinci terhadap penjualan dan pemesanan tiket kereta api, dalam sub menu ini laporan yang dibuat bisa harian, mingguan dan juga bulanan tergantung permintaan atasan.



Sub menu laporan perincian pembatalan karcis adalah sub menu yang digunakan untuk membuat laporan yang lebih rinci tentang pembatalan karcis atau tiket kereta api. Dalam hal ini tiket yang sudah dibeli oleh penumpang dapat dibatalkan karena terjadi beberapa hal yang mungkin saja terjadi, informasi terkait pembatalan tiket tersebut akan direkap dalam bentuk laporan menggunakan sub menu laporan rincian pembatalan karcis.

Sub menu selanjutnya adalah laporan penjualan KA adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan penjualan tiket kereta api go show atau penjualan tiket terhadap suatu perusahaan. Sub menu ini menampilkan rincian penjualan tiket beserta total jumlah penjualan terhadap perusahaan yang membeli tiket tersebut.

Ada pun sub menu penukaran tiket KA adalah sub menu yang digunakan untuk membuat pelaporan penukaran tiket secara rinci. Penukaran tiket yang dimaksud adalah penukaran kode booking menjadi tiket kereta api dalam bentuk fisik. Karena bisa saja terjadi tiket yang sudah di beli tetapi tidak dapat di tukarkan oleh penumpang karena terjadi sesuatu hal yang membuat penumpang tersebut tidak dapat menukarkan tiket.

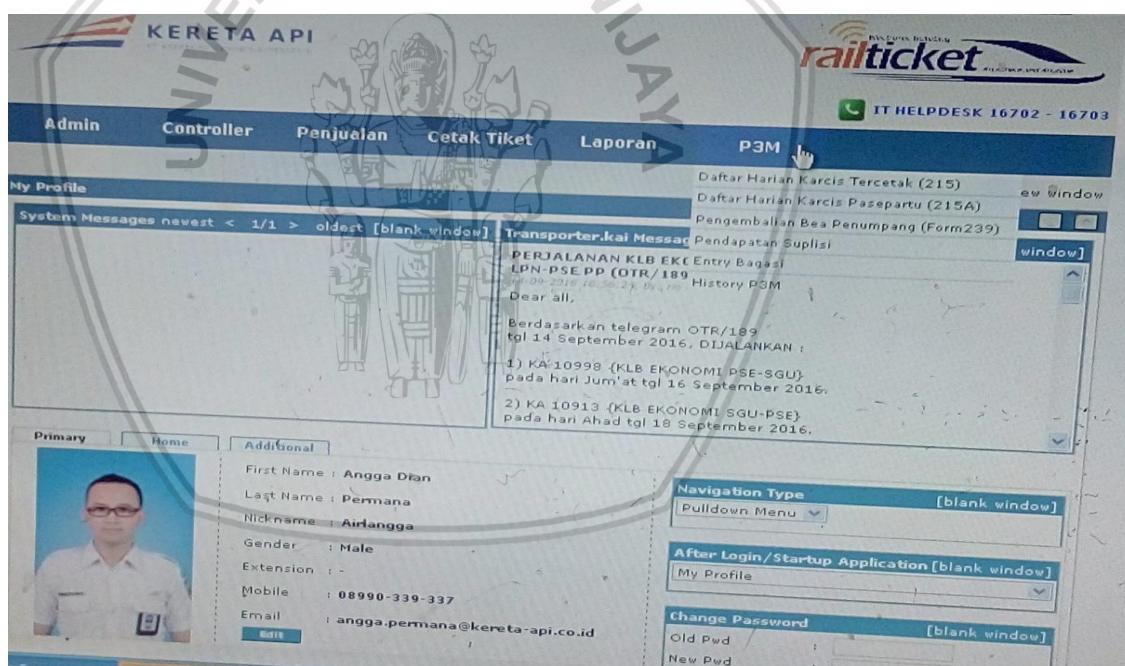
Sub menu laporan pengembalian biaya adalah sub menu yang digunakan untuk membuat laporan pengembalian biaya tiket yang dibatalkan oleh penumpang. Dalam sub menu ini terdapat laporan

pencairan atau pengembalian sejumlah uang kepada penumpang dan juga tanggal pengembaliannya.

### i) Fitur P3M

Fitur P3M merupakan fitur yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait pendapatan operasional, non operasional dan pendapatan lain-lain. Dalam fitur ini terdapat beberapa sub menu antara lain daftar harian karcis tercetak, daftar harian karcis pasepartu, pengembalian bea penumpang, pendapatan suplesi, entry bagasi dan history P3M.

Gambar 4.14 tampilan fitur P3M



Sumber : PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Malang

Sub menu daftar harian karcis tercetak yang dapat dilihat pada gambar 4.12 diatas terdapat informasi terkait berapa jumlah karcis yang tercetak pada hari tersebut, yang dimaksud adalah karcis yang tercetak dalam bentuk fisik.

Selanjutnya adalah sub menu daftar harian karcis pasepartu ialah daftar tiket manual pengganti tiket komputer yang hilang akibat kesalahan penumpang. Dalam sub menu ini user mendapatkan informasi berupa daftar list tiket pasepartu yang diberikan kepada penumpang.

Sub menu pengembalian bea penumpang ialah sub menu yang digunakan untuk menampilkan informasi atas sejumlah pengembalian bea penumpang yang sudah tercatat pada pembatalan tiket. Tiket yang sudah dibayarkan oleh penumpang mencakupi bea penumpang didalam nya, dalam hal ini ketika penumpang membatalkan tiket tersebut ada sejumlah dana dan juga bea penumpang yang harus dikembalikan. Sub menu ini digunakan untuk menginputkan informasi bea pengembalian penumpang dan juga inputan tersebut dapat dilihat pada sub menu ini.

Berikut adalah sub menu pendapatan suplesi adalah sub menu yang digunakan untuk mendapatkan informasi terkait tiket suplesi yang diberikan kepada penumpang. Tiket suplesi yang dimaksud adalah tiket yang diberikan oleh kondektur kepada penumpang karena penumpang tidak memiliki tiket dan harga tiket suplesi bisa dua sampai tiga kali lipat dari harga tiket normal.

Selanjutnya adalah sub menu history P3M adalah sub menu yang menampilkan seluruh transaksi pendapatan yang terjadi pada sub-sub menu sebelum nya yang terdapat pada fitur P3M. dalam sub menu ini hanya terdapat informasi berupa daftar history transaksi yang terjadi sub-sub menu yang ada pada fitur P3M.

### **3. Kesuksesan Implementasi *E-ticketing* Terkait Penjualan Tiket Antara Perusahaan Dengan *Customer* (B2C) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Malang.**

Dalam implementasi suatu sistem informasi perlu dilakukan evaluasi terkait implementasi dan juga pengoperasian sistem informasi untuk mengetahui sudah sejauh mana implementasi sistem informasi dan juga untuk mengetahui perkembangan yang harus dilakukan atas implementasi sistem informasi yang sudah di terapkan. Berikut adalah “*E-ticketing*” yang diterapkan untuk memudahkan proses penjualan tiket kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia.

Pihak yang melakukan implementasi sistem informasi akan mendapatkan keuntungan atau manfaat dari implementasi sistem informasi. Akan tetapi hal ini pasti menimbulkan kendala dalam proses implementasinya. Berikut akan di uraikan manfaat yang didapatkan dengan implementasi *e-ticketing* dan juga kendala dalam implementasinya.

#### **a. Kesuksesan Implementasi *E-ticketing***

Dalam implementasi *e-ticketing* terdapat aplikasi pendukung implementasi *e-ticketing* dan manfaat yang dirasakan serta kendala dalam implementasi *e-ticketing* oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia.

##### **a) Aplikasi pendukung**

##### **1. Aplikasi *Knowledge Base***

Sejauh ini implementasi *e-ticketing* cukup membantu pihak yang mengoperasikan *e-ticketing*, karena dengan adanya *e-ticketing*

aktivitas penjualan tiket yang selama ini dilakukan dengan cara manual dapat di proses dengan lebih cepat dan lebih mudah. Seluruh informasi yang dibutuhkan oleh penumpang dapat di berikan oleh petugas dengan menggunakan *e-ticketing*.

Pengoperasian *e-ticketing* sendiri di tunjang juga dengan aplikasi *Knowledge Base*, yaitu aplikasi data base yang menampilkan informasi yang berkaitan dengan informasi perkeretapiian. Petugas dalam mengoperasikan *e-ticketing* perlu mengetahui kode kereta, kode stasiun, dan juga kode kelas tiket yang berkaitan dengan penjualan tiket kereta api. Informasi tersebut dapat diakses dengan menggunakan aplikasi *Knowledge Base*.

## **2. Aplikasi *Customer Relation Management***

Aplikasi *Customer Relation Management* merupakan suatu aplikasi pendukung implementasi *e-ticketing* dalam manajemen relasi yang baik dengan penumpang. Dalam aplikasi tersebut terdapat informasi berupa data penumpang mulai dari nama, nomer telpon dan nomer identitas, untuk keperluan keluhan dan saran dari penumpang. Dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan bagian *Customer Care* sebagai divisi yang bertugas dalam pelayanan untuk memberikan informasi yang di butuhkan penumpang. Hal tersebut dapat menunjang pelayanan yang lebih prima terhadap penumpang kereta api.



## **b) Manfaat Implementasi *E-ticketing***

### **1. Menunjang Aktivitas Pembelian Tiket**

Sejauh ini pengoperasian penjualan tiket dengan menggunakan *E-ticketing* sangat membantu para petugas dalam melakukan aktivitas penjualan tiket. Dengan adanya *e-ticketing* yang memberikan informasi secara detail terhadap informasi yang di butuhkan oleh penumpang dan dapat membantu petugas dalam memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat mengenai jam keberangkatan, jam tiba, harga tiket dan kursi yang kosong.

### **2. Integrasi Data Seluruh Stasiun Online**

Sebelum adanya *e-ticketing* aktivitas penjualan tiket sangat manual dan juga sering terjadi kesalahan pemberitahuan informasi kepada penumpang, kesalahan tersebut terjadi karena belum adanya integrasi data secara *real time* di seluruh stasiun. Dengan adanya *e-ticketing* seluruh informasi dapat tersalurkan dengan cepat dan juga tanpa terkendala waktu, sehingga kapan pun petugas membutuhkan informasi dapat diakses dengan menggunakan *e-ticketing*.

### **3. Tampilan Sudah Menunjang Pengguna**

Infomasi yang ditampilkan di *e-ticketing* sangat menunjang pengguna yaitu petugas *Customer Care*, *Operator* dan *Ticketing Officer*. Tampilan yang ada pada *e-ticketing* sangat mudah dipahami oleh pengguna karena tampilan yang di gunakan yaitu berkonsep sistem *dashboard* yaitu tampilan yang menyediakan hamper seluruh

informasi yang dibutuhkan di layar *dashboard* sistem, mulai dari pengumuman, informasi perjalanan kereta api dan juga peringatan atau notifikasi sistem yang sangat dini.

Notifikasi yang dimaksud adalah pemberitahuan terkait proses yang harus dilanjutkan, seperti contoh pembatalan tiket, refund biaya tiket dan keluhan pelanggan. Proses tersebut memerlukan beberapa pihak yang berwenang sesuai dengan tugas divisi masing-masing. Terkait pembatalan tiket sendiri petugas *customer care* hanya menjalankan inputan terkait pembatalan tiket sedangkan untuk melanjutkan tiket tersebut dapat dikembalikan biaya refund harus disetujui oleh pihak yang bertugas memvalidasi proses tersebut.

#### **4. Fitur Yang Tersedia Cukup Lengkap**

Dalam perancangan sistem informasi, penentuan fitur yang akan digunakan dalam suatu sistem sangat berpengaruh terhadap aktivitas bisnis tersebut. Karena dalam menentukan fitur harus mengetahui fungsi dan kegunaan dari fitur yang akan dibuat. Dalam pengoperasian *e-ticketing* terdapat banyak fitur, dan fitur-fitur tersebut digunakan untuk melakukan seluruh proses bisnis yang ada pada PT. Kereta Api Indonesia. Beberapa fitur terkait penjualan tiket sangat menunjang proses penjualan tiket kepada penumpang.

Selain memiliki fitur penjualan yang cukup memadai terdapat juga fitur yang digunakan untuk manifest penumpang. Dengan adanya fitur manifest penumpang, seluruh data yang di butuhkan oleh



kondektur kereta api terkait manifest penumpang dapat di proses dengan cepat dengan menggunakan *e-ticketing*. Data manifest penumpang sangat diperlukan oleh kondektur dalam melakukan pengecekan penumpang .

#### **5. Dapat Memberikan Informasi Kepada Penumpang Secara Jelas Dan Akurat**

Dalam mengoperasikan *e-ticketing* petugas dapat memberikan informasi kepada penumpang secara detail. Penumpang yang datang ke stasiun membutuhkan informasi terkait pemesanan tiket kereta api. Ketersedian informasi yang di tampilkan oleh *e-ticketing* sangat membantu petugas dalam memberikan informasi kepada penumpang. Dalam hal ini pemesanan tiket juga dapat dilakukan oleh penumpang 90 hari sebelum keberangkatan. Hal ini dilakukan agar penumpang tidak lagi mendapati kejadian tidak mendapatkan tiket pada saat ingin bepergian menggunakan kereta api.

#### **6. Sangat Berdampak Terhadap Kinerja Individu Dan Organisasi**

Penggunaan *e-ticketing* pada PT. Kereta Api Indonesia sudah menyentuh seluruh kegiatan atau operasional yang ada di pusat dan juga di stasiun. Setiap individu yang menggunakan *e-ticketing* sangat merasakan dampak dari kemudahan dalam menjalankan aktivitas operasional pada divisi masing-masing. Dampak yang dirasakan dari

implementasi *e-ticketing* sendiri dapat dirasakan oleh individu dan juga organisasi.

Dampak yang dirasakan individu yaitu dapat mempermudah aktivitas operasional pada divisi nya sedangkan pada tingkat organisasi yang dirasakan adalah kemudahan dalam melakukan monitoring dan juga evaluasi. Hal ini merupakan dampak dari data yang sudah diintegrasikan ke seluruh stasiun. Dalam hal ini pihak-pihak atau actor yang berada dipusat dapat melakukan monitoring kinerja individu dengan menggunakan *e-ticketing*.

## **7. Sistem Pelaporan Yang Memadai**

Dalam setiap aktivitas yang dilakukan oleh setiap individu yang ada di divisi masing-masing harus melaporkan kegiatan dan juga hasil dari operasional yang dijalankan oleh individu tersebut. Dalam hal ini *e-ticketing* telah dilengkapi dengan fitur pelaporan yang sangat lengkap terkait laporan penjualan tiket harian yang dilakukan oleh individu yang menjalankan aktivitas tersebut.

Pelaporan tersebut dijadikan laporan terkait pendapatan dan juga evaluasi terhadap individu. Karena didalam melayani penumpang seorang ticketing officer harus menyelesaikan satu pemesanan atau pembelian dalam waktu 30 detik. Hal tersebut merupakan standart operasional procedure (SOP) yang harus dijalankan oleh seorang *ticketing officer*. Fitur pelaporan yang ada di *e-ticketing* digunakan bukan hanya sebagai pelaporan rutin saja melainkan juga digunakan

untuk mengevaluasi individu yang menjalankan proses pelayanan terhadap penumpang.

**c) Kendala Dalam Implementasi *E-ticketing***

**1. Trouble dari jaringan pusat**

Trouble yang sering terjadi pada sistem *e-ticketing* yaitu trouble dari jaringan pusat yang dapat mengganggu petugas loket dan juga petugas customer care. Dalam hal ini proses penjualan tiket dapat terhambat karena petugas sulit untuk mengecek jumlah kursi yang tersedia untuk penumpang tersebut. Oleh karena ini petugas akan melakukan proses penjualan tiket secara manual. Dan proses ini akan menghambat aktivitas penjualan tiket tersebut.

**2. Kecepatan sistem bergantung pada sistem pusat**

Sistem yang di akses sangat bergantung pada sistem pusat, jadi ketika terjadi gangguan di pusat akan berdampak keseluruhan pihak atau stasiun yang terintegrasi dengan *e-ticketing*. Hal ini membuat proses penjualan tiket akan menjadi terhambat. Karena *e-ticketing* tidak dapat di akses sehingga petugas atau pihak yang terintegrasi tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang.

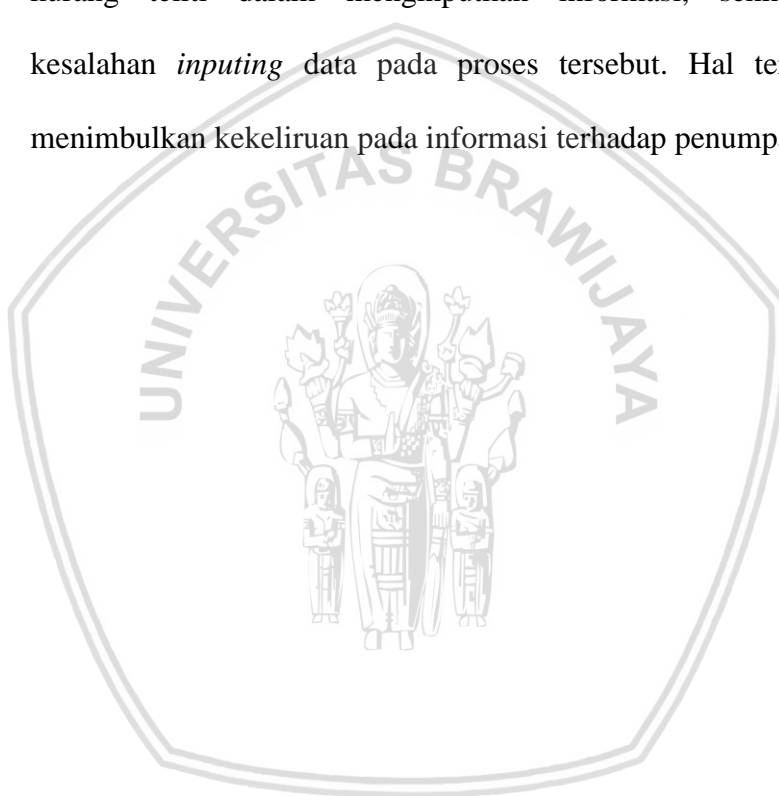
**3. Setup aplikasi hanya ada pada bagian IT pusat**

Dalam menjalankan aktivitas operasional dengan menggunakan *e-ticketing* sering terjadi human eror atau gangguan sistem yang harus ditangani langsung pihak IT pada saat itu juga. Namun setup terkait hal tersebut yang memiliki akses hanya bagian IT pusat. Hal ini sangat

memerlukan waktu untuk membenahi gangguan yang terjadi. Dampak dari hal tersebut adalah akan menghambat proses operasional yang ada di stasiun.

#### **4. Masih terjadi salah input (human eror)**

Petugas yang menjalankan proses penjualan tiket kadang kurang teliti dalam menginputkan informasi, sehingga terjadi kesalahan *inputing* data pada proses tersebut. Hal tersebut dapat menimbulkan kekeliruan pada informasi terhadap penumpang tersebut.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Kesuksesan Implementasi *E-ticketing* (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Tentang *Business To Customer* di Stasiun Kota Malang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *e-ticketing* belum mencapai tingkat kesuksesan implementasi sistem informasi dengan memenuhi beberapa kriteria kesuksesan sistem informasi mengacu pada metode kesuksesan Delon dan Mclean. Khususnya pada aspek kualitas sistem yaitu kecepatan *e-ticketing* masih bergantung pada jaringan pusat dan sering terjadi trouble apabila terjadi gangguan pada jaringan pusat serta sistem yang di gunakan kurang fleksibel dalam melakukan perubahan terkait informasi yang di butuhkan.
2. Dalam penerapan *e-ticketing*, *user* yang menggunakan mendapatkan manfaat dan juga kendala dalam menjalankan aktivitas di setiap divisi masing-masing. Manfaat yang didapatkan user antara lain Menunjang aktivitas pembelian tiket, Integrasi data seluruh stasiun online, Tampilan sudah menunjang pengguna, Fitur yang tersedia cukup lengkap, Dapat memberikan informasi kepada penumpang secara jelas dan akurat, Sangat berdampak terhadap kinerja individu dan organisasi dan sistem pelaporan yang memadai. Kendala yang di hadapi ialah trouble dari jaringan pusat,

kecepatan sistem bergantung pada sistem pusat, setup aplikasi hanya ada pada bagian IT pusat dan masih terjadi salah input (*human error*).

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan sebelumnya, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya perusahaan melakukan sedikit penambahan untuk kapasitas kuota internet dan juga perbaikan untuk jaringan yang digunakan dalam mengakses *e-ticketing* atau membangun suatu jaringan khusus dengan kapasitas server yang lebih besar sehingga dalam proses operasional pada seluruh stasiun dan user yang menggunakan *e-ticketing* untuk proses penjualan tiket akan mengoperasikan sistem dengan lebih cepat dalam menyampaikan informasi kepada penumpang.
2. Untuk mengatasi terjadinya salah input (*human error*), diharapkan agar para petugas yang hendak mengoperasikan *e-ticketing* agar lebih teliti dalam menginputkan data atau informasi yang berhubungan dengan *e-ticketing*.

## Daftar Pustaka

- Alter, Steven. 2002. Information System: Business Process and The Value Chain. Prentice Hall
- Azhar Susanto. 2002. Sistem Informasi Manajemen, Edisi 2. Lingga Jaya. Bandung.
- Bogdan, Robert C. Dan Steven J. Taylor, 1992, Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach in the Social Sciences, alih bahasa Arief Furchan, John Wiley dan Sons, Surabaya, Usaha Nasional.
- Creswell, John W. 2010. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (1992), "Information Systems Success. The Quest for the Dependent Variable", Information Systems Research, No.3, hal. 60- 95.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (2003), "The DeLone and McLane of Information Systems Success: a ten-year update", Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, hal. 9-30.
- Djaali dan M. Pudji. 2008. Pengukuran dalam Bidang Pendidikan. Jakarta : Grasindo.
- Finlay, L. 2006. Going Exploring: The Nature of Qualitative Research. New York: John Wiley & Sons
- Grace Ng-Kruelle, Paul A. Swatman and Oliver Kruelle : e-Ticketing Strategy and Implementation in an Open Access System : The case of Deutsche Bahn
- Griffin, P. & Nix, P. 1991. Educational assessment and reporting. Sydney: Harcourt Brace Javanovich, Publisher.
- Gordon B. Davis, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1, PT Pustaka BinamasPressindo, Jakarta : 1991
- Hadi, Sutrisno. 2004. Metodologi Research Jilid 3. Yogyakarta: Andi.
- Haag, S and Keen P, (1996), "Information Technology, Tomorrow's Advantage Today", McGraw-Hill



- Hammer, Michael dan James Champy, 1995, *Rekayasa Ulang Perusahaan*, Edisi Kedua, Terjemahan Marcus Pritimindo Widodo, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hendry C. Lucas, Jr., *Information Systems Concept for Management*, McGraw-Hill Kogakusha, 2003.
- Holmes, Douglas, (2001) *eBusiness Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Jogiyanto HM. 2000. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktis aplikasi bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta.
- Jogiyanto, 2004, *Pengenalan Komputer, Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi*. Andi. Yogyakarta.
- Jogiyanto, H.M., 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon, *Management Information Systems New Approaches to Organization & Technology*, New Jersey: Prentice Hall, Inc, 1998.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2000. *Organizational and Technology in The Networked Enterprise "Management Information System"*. Six Edition, New Jersey: Prentice- Hall International Edition.
- Laudon, Kenneth C dan Laudon, C, Jane. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Ke-10, Cetakan Ke-1. Jakarta: Salemba Empat.
- Lucas, Henry J. 2000, *Information Technology for Managemen*, Edisi ke -7, McGraw-Hill
- Moon. Sik. Jong, Lee. Im-Yeong, Yim. Bin. Kang. 2010. *An Authentication and Authorization Protocol Using Ticket in Pervasive Environment*. University of Asan, Korea Selatan.
- Nicholas, Bienz, (2008). *Electronic Ticketing: Electronic Business Course*; Fribourg, Project Paper
- O'Brien, James. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Perseptif Bisnis dan Manajerial*. Salemba.
- Raymond Mcleod, Jr., 2001, *Sistem Informasi* Edisi 7 jilid 2. Jakarta, Prenhaliondo.

- Roger S. Pressman, 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*, ANDI Yogyakarta
- Stake, R.E. 1995. *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, Syaodih Nana. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sunarto, 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press.
- Yunanda, M. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Balai Pustaka

